



INFORME FINAL GRUPO DE TRABAJO 3

“HERRAMIENTAS DE DIAGNÓSTICO DE SITUACIONES DE VULNERABILIDAD Y/O EXCLUSIÓN SOCIAL”

Diciembre de 2020



Índice

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS DEL GRUPO DE TRABAJO 3	2
2. DESARROLLO DEL TRABAJO DEL GRUPO	3
2.1. <i>Participantes</i>	3
2.2. <i>Resumen de la dinámica de reflexión</i>	3
3. EXPERIENCIAS DE HERRAMIENTAS DE DIAGNÓSTICO	5
3.1. <i>El Instrumento técnico común de valoración de la exclusión social del País Vasco</i>	5
3.2. <i>El proyecto PACT: Modelo proactivo orientado a la gestión de caso para la inclusión social de Castilla y León</i>	6
3.3. <i>La Herramienta de diagnóstico de situaciones de vulnerabilidad y/o exclusión social (Herramienta SISO) de Castilla la Mancha</i>	6
4. DEFINICIÓN CONJUNTA DE SITUACIONES DE VULNERABILIDAD Y/O EXCLUSIÓN SOCIAL Y ÁMBITOS QUE DEBE CONSIDERAR UNA HERRAMIENTA DE DIAGNÓSTICO	8
5. ALGUNOS ELEMENTOS CLAVE DE LAS HERRAMIENTAS DE DIAGNÓSTICO	9
5.1. <i>Objetivos de las herramientas de diagnóstico</i>	9
5.2. <i>Condiciones de partida para la eficacia de herramientas de diagnóstico</i>	9
<i>Condiciones políticas:</i>	9
<i>Condiciones técnicas:</i>	10
<i>Condiciones tecnológicas:</i>	10
5.3. <i>Dificultades en la puesta en marcha e implementación de estas herramientas</i>	11
5.4. <i>Otras consideraciones sobre la puesta en marcha e implementación de estas herramientas</i>	11
6. PROPUESTA DE HERRAMIENTA DE DIAGNÓSTICO COMÚN PARA LOS SERVICIOS DE EMPLEO Y LOS SERVICIOS SOCIALES	14
7. ACREDITACIÓN / CERTIFICACIÓN DE LA SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD Y/O EXCLUSIÓN SOCIAL	31



1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS DEL GRUPO DE TRABAJO 3

El presente informe recoge el desarrollo y resultados del trabajo desarrollado por los miembros del Grupo de Trabajo 3 (GT3) de la RIS a lo largo de cuatro sesiones entre 2019 y 2020 sobre: “Herramientas de Diagnóstico de Situaciones de Vulnerabilidad y/o Exclusión Social”.

Tal y como establecen los [Términos de Referencia](#) (TDR) la creación de este Grupo de Trabajo se fundamenta en la necesidad de desarrollar sistemas de información que permitan entender en cada caso individual, y por parte de todos los actores involucrados, el fenómeno de la exclusión social. Para ello, es preciso disponer de herramientas que posibiliten el diagnóstico, contribuyan a identificar la/s actuación/es necesarias por parte de todos los actores, así como la evaluación de la intervención. La cuestión de fondo es determinar de forma conjunta qué se entiende por exclusión social y qué indicadores (situación familiar, económica, laboral, vivienda, educación, salud y relaciones sociales) proporcionan información adecuada y suficiente a profesionales de los servicios sociales y de empleo para poder determinar las intervenciones más adecuadas. Todo ello en un proceso de creciente coordinación del trabajo desde distintas áreas (empleo y servicios sociales).

Cabe insistir en el enfoque participativo del trabajo del GT3, con participantes provenientes de los servicios sociales, de empleo, del tercer sector y los interlocutores sociales, además del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades y de la FEMP. En efecto, se considera que el co-diseño de una **herramienta que permita el diagnóstico de situaciones de vulnerabilidad o de riesgo de pobreza y exclusión social**, objetivo último del GT3, contribuirá a una mejor coordinación entre los servicios sociales y los servicios de empleo y hacer más eficaz y eficiente su trabajo.

Concretamente, el trabajo abordado por el GT3 ha atendido a los siguientes **Objetivos Específicos** (OE):

- **OE1.** Identificar herramientas de diagnóstico de las situaciones de exclusión y/o vulnerabilidad social que ya han sido implementadas y han probado su eficacia especialmente en CCAA.
- **OE2.** Analizar sus elementos, en cuanto a los factores que definen una situación de exclusión social y detectar posibles disparidades en su definición entre las herramientas de diagnóstico ya existentes.
- **OE3.** Identificar las variables e indicadores que permitan determinar que una persona o una unidad familiar se encuentran en situación de exclusión social o en una determinada posición de vulnerabilidad.
- **OE4.** Identificar los elementos clave de las herramientas de diagnóstico de situaciones de exclusión social que puedan compartirse a través de los sistemas de información de los servicios sociales y los servicios de empleo.
- **OE5.** Conformar y completar una posible herramienta de diagnóstico común para el sistema público de los servicios de empleo y los servicios sociales.

Si bien el plan de trabajo inicial constaba de 4 sesiones de trabajo presenciales, las circunstancias relacionadas con la pandemia del COVID-19 han obligado a celebrar las dos últimas sesiones de trabajo de forma telemática.



2. DESARROLLO DEL TRABAJO DEL GRUPO

2.1. Participantes

La Tabla 1 recoge las CCAA, ONG, Interlocutores Sociales, así como otros organismos participantes en el grupo. Cabe destacar en este punto el que posiblemente es el mayor valor añadido del GT, que es la confluencia en el mismo de profesionales de los servicios sociales y de empleo, tanto de las administraciones públicas, como del Tercer Sector y los Interlocutores Sociales. El principal producto del GT, la propuesta de “Herramienta de diagnóstico común para los servicios de empleo y los servicios sociales”, es el resultado de la reflexión, debate y contraste de prácticas y conocimiento de todos ellos. Con toda seguridad, la Herramienta propuesta no sería la misma sin todas estas aportaciones.

Tabla 1. Listado de participantes en el GT3

Comunidades Autónomas	Servicios Sociales (SS) o Empleo (EMPL)	ONG y Interlocutores Sociales	Otros organismos
Andalucía	SS	Cruz Roja Española	Mº Derechos Sociales y Agenda 2030
Aragón	EMPL y SS	EAPN	DGFI
Asturias	SS	FAEDEI	Mº de trabajo y economía social
Cantabria	EMPL	FEACEM-CERMI	SEPE
Castilla y León	SS	Fundación CEPAIM	UAFSE
Castilla la Mancha	SS	FUNDACIÓN SANTA MARÍA LA REAL	Mº Igualdad-IMIO
Catalunya	SS	FUNDACIÓN ONCE	Mº Sanidad
Extremadura	SS	CC.OO.	
Madrid	SS	UGT- SS	
Murcia	EMPL-SS	CEOE	
Navarra	EMPL-SS		
País Vasco	SS		
La Rioja	SS		
C. Valenciana	EMPL		

2.2. Resumen de la dinámica de reflexión

Atendiendo a los objetivos del Grupo, el trabajo se desarrolló en torno a los siguientes componentes:

- **Estudios de casos existentes** en el ámbito del diagnóstico de situación de vulnerabilidad y/o exclusión social;
- Proceso de reflexión en torno a los denominadores comunes de las experiencias existentes de herramientas de diagnóstico y, sobre esta base, **definición conjunta** de situaciones de vulnerabilidad y/o exclusión social y qué ámbitos comprende;



- Además, identificación conjunta de **algunos elementos clave de las herramientas de diagnóstico**: sus objetivos; las condiciones de partida, así como las dificultades para la puesta en marcha e implementación de herramientas de diagnóstico de situaciones de vulnerabilidad y/o exclusión social;
- Diseño conjunto de una **propuesta de Herramienta de Diagnóstico** de situación de vulnerabilidad y/o exclusión social;
- Por último, debate sobre la conveniencia y condiciones de la acreditación/certificación de situaciones de vulnerabilidad y/o de exclusión social ligada a una herramienta de diagnóstico.

Durante todo el proceso se ha hecho hincapié en la perspectiva de género.

Los siguientes apartados de este documento recogen los principales resultados del trabajo realizado.



3. EXPERIENCIAS DE HERRAMIENTAS DE DIAGNÓSTICO

Las comunidades autónomas cuentan con herramientas de diagnóstico de situaciones de vulnerabilidad que implementan los servicios sociales o en algunos casos los servicios de empleo, que incluyen un foco en las personas menos empleables. Un ejemplo es el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de **Catalunya**, que está implementando una herramienta de criba de situaciones de especial complejidad y de apoyo al diagnóstico social que estará completamente implementada a finales de 2021. Se trata del *Self Sufficiency Matrix*, una herramienta americana, adaptada en Holanda, con una adaptación transcultural y el análisis de fiabilidad, robustez, usabilidad. Se ha formado a unos 700 profesionales (educadores sociales y trabajadores sociales de las administraciones públicas locales), de unos 3.000 totales, y se está formando a 90 formadores internos que después liderarán la formación a sus compañeros en sus municipios. La **Región de Murcia** también cuenta con la herramienta “Valoración de la situación social”, creada en el marco del protocolo de coordinación para la inserción sociolaboral de las personas en riesgo de exclusión social. En **Aragón**, el INAEM aplica un cuestionario de empleabilidad, que apoya a la hora de realizar el diagnóstico de la persona en relación a la inserción laboral.

El resto de este apartado describe con más detalle tres experiencias presentadas de tres comunidades autónomas en el GT: País Vasco, Castilla y León y Castilla la Mancha.

3.1. El Instrumento técnico común de valoración de la exclusión social del País Vasco

Esta herramienta es un ejemplo de referencia, tanto por su larga trayectoria en el desarrollo de esta línea de trabajo, como por su modelo de cooperación e interacción entre las políticas de Empleo y las de Servicios Sociales. Así, en un mismo Departamento autonómico, el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, confluyen ambas competencias. La Dirección General de Servicios Sociales ha desarrollado una serie de instrumentos comunes de diagnóstico social y valoración de la exclusión con el fin de cumplir el artículo 20 de la Ley 12/2008, de Servicios Sociales. Las bases de la herramienta, denominada “[Instrumento técnico común de valoración de la exclusión social](#)”, se remontan al año 2008. Toda la información está disponible en su [web](#).

Mediante Decreto 353/2013, de 28 de mayo, se aprueba la Ficha Social del Sistema Vasco de Servicios Sociales y del instrumento de diagnóstico social del Sistema Vasco de Servicios Sociales. Con posterioridad, el Decreto 385/2013, de 16 de julio, aprueba el Instrumento de Valoración de la Exclusión Social; herramienta que se ha desarrollado en formato Excel (acceso al fichero: [Prototipo: diagnóstico social y valoración exclusión](#)), con su correspondiente [manual](#).

Dicho instrumento se basa en un sistema de indicadores, construido a partir de 5 ámbitos y 17 dimensiones y sirve a los servicios sociales municipales y forales para valorar con criterios comunes la existencia de situaciones de exclusión social (en diferentes niveles de intensidad leve, moderada y grave) o de situaciones de riesgo de exclusión social.

Se puede descargar la [presentación](#) de la experiencia.



3.2. El proyecto PACT: Modelo proactivo orientado a la gestión de caso para la inclusión social de Castilla y León

El proyecto "[PACT: Modelo proactivo orientado a la gestión de caso para la inclusión social](#)" es un ejemplo de proyecto colaborativo entre la Administración Pública autonómica y local (4 corporaciones locales), la Universidad de Valladolid y el Tercer Sector actuando coordinadamente y donde se integran recursos públicos y privados en un sistema unificado para garantizar que la persona beneficiaria recibe una respuesta global. Se trata de un proyecto de innovación en los servicios sociales que cuenta con la financiación de la Comisión Europea a través del Programa Europeo para el Empleo y la Innovación Social (EaSI) 2014-2020.

El proyecto PACT va dirigido a las personas en riesgo de exclusión social y se está pilotando en Castilla y León simultaneando dos estrategias interconectadas: la alianza público-privada y la inversión social proactiva. Ello implica atender a las personas de forma preventiva en función de técnicas de segmentación poblacional, detectando situaciones de riesgo antes de que se agraven y deriven en crónicas, con una atención basada en un enfoque cualificante y apreciativo poniendo el énfasis en el potencial de la persona, más que en sus debilidades.

La participación en este proyecto es claramente sinérgica con el [Plan Autonómico de Inserción Sociolaboral para fomentar la empleabilidad y el acceso al mercado laboral de las personas más vulnerables 2016-2020](#) diseñado por la Consejería de Servicios Sociales de la Junta de Comunidades de Castilla y León y es resultado del consenso y del diálogo social generado por parte de la Administración Regional, de la Administración Local, de los agentes económicos y sociales y de las ONG que intervienen en el territorio.

En el marco del proyecto se ha desarrollado la **Herramienta común de Diagnóstico Multidimensional de la Exclusión (HDME)**, herramienta claramente orientada a la intervención social, que tiene por objeto "sistematizar la reflexión sobre las dinámicas de la exclusión social (o riesgos de exclusión social) de un usuario individual y sobre su posición relativa en el eje imaginario inclusión/exclusión, para orientar las decisiones del plan de caso". Se trata de un diagnóstico individual, que incorpora la percepción de las personas, que no busca a priori proporcionar un diagnóstico colectivo, ni tampoco está orientado a determinar el acceso a determinados recursos o servicios. El enfoque primordial ha sido el de obtener una herramienta que refleje la reflexión compartida entre persona usuaria y profesional sobre una situación dada. Se construye en base a 6 grandes dimensiones, con 14 subdimensiones, y como resultado final sitúa a la persona en un eje de 0 a 10 en términos de inclusión/riesgo/severidad con relación a cada una de las dimensiones analizadas.

Se puede descargar la [presentación](#) de la experiencia.

3.3. La Herramienta de diagnóstico de situaciones de vulnerabilidad y/o exclusión social (Herramienta SISO) de Castilla la Mancha

La [Herramienta de diagnóstico de situaciones de vulnerabilidad y/o exclusión social](#) (también denominada Herramienta SISO) está financiada en el marco de su Programa Operativo regional FSE 2014-2020 y está considerada en este contexto como buena práctica. Ha contado con la colaboración de personas expertas de las Universidades de Castilla-La Mancha y de La Rioja.



El **origen de la herramienta de diagnóstico** es el uso ambiguo y dispar del concepto de situación de exclusión social (dependía del territorio, de los profesionales, etc.), sin indicadores precisos para la Comunidad Autónoma, donde las y los profesionales de servicios sociales de atención primaria y de las entidades de iniciativa social tenían dificultades a la hora de diagnosticar y definir la intervención de forma consensuada. Su **objetivo es realizar un diagnóstico social especializado sobre la situación de exclusión social**, utilizando una serie de indicadores distribuidos por ámbitos vitales, que recogen la casuística específica de las diversas situaciones en la que pueden encontrarse las personas y que debe abordarse en el sistema de servicios sociales. La herramienta registra la presencia/ausencia de factores de exclusión en diferentes momentos del ciclo vital, al inicio y al final de un proceso de intervención, identificando los ámbitos donde se producen cambios de situación y llamando a la intervención en aquellos en que sea necesario introducir mejoras. Las dimensiones que considera son:

- **Ámbitos vitales:** situación económica, empleo, vivienda, educación, salud y relaciones sociales.
- **Aspectos personales:** Habilidades sociales, Percepción de la situación y Estrategia de mejora.
- **Datos sociodemográficos:** Tipo de hogar, localización territorial y datos de la persona sustentadora del hogar.

La Herramienta SISO incluye el diseño de un **protocolo de uso** basado en la cumplimentación de un cuestionario que determina o categoriza “la posición social” de partida de una unidad familiar (“posición” como término más neutro y menos estigmatizador frente al de “exclusión social”) para orientar desde dónde actuar, con qué perfiles profesionales, etc. Generalmente se inicia el proceso en atención primaria y desde ahí se establecen los cauces de derivación en función de los ámbitos vitales a mejorar.

El **resultado de la aplicación del cuestionario es un informe muy visual**, en formato PDF donde figura la puntuación que mide la posición social en el Eje Inclusión-Exclusión. Además, permite observar la evolución (tanto de la posición social global, como de la posición social desglosada por ámbitos vitales) sobre una serie temporal en base a un plan de intervención. También servirá para realizar estudios según territorios, según progresos, etc. Dicho esto, su concepción es que el diagnóstico que resulta de la herramienta debe ser cualificado por las y los profesionales, es decir, **nunca sustituye la valoración profesional**.

Se **ha formado a las y los profesionales** responsables de su implementación, ya ha sido aplicada a más de 17.000 familias y **se encuentra en fase de consolidación**. Se espera que el protocolo de aplicación de la herramienta sea definitivo en 2020, se extienda a las entidades del Tercer Sector que estén interviniendo en programas de acción social y se integre en la plataforma informática de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (MEDAS).

Entre **las ventajas de la Herramienta SISO** cabe destacar, su sencillez, agilidad y rapidez de uso (se tarda unos 10 minutos en aplicarla); además, unifica criterios y se basa en indicadores contrastados, lo que mejora el diagnóstico, la planificación, y la temporalización y seguimiento de las actividades con las familias. La Herramienta SISO presta un claro acompañamiento profesional, facilita la tarea diaria de los servicios sociales de atención primaria. Ya se usa en todos los municipios. **Como inconvenientes** destacan la necesaria inversión de tiempo inicial y la aparición de dudas en cuanto a la utilización de puntuaciones numéricas en situaciones diversas y complejas. En efecto, la Herramienta SISO, como todas las herramientas de diagnóstico, no tienen sentido por sí solas, no sustituyen el diagnóstico profesional.



4. DEFINICIÓN CONJUNTA DE SITUACIONES DE VULNERABILIDAD Y/O EXCLUSIÓN SOCIAL Y ÁMBITOS QUE DEBE CONSIDERAR UNA HERRAMIENTA DE DIAGNÓSTICO

Como trabajo previo al diseño de la Herramienta de diagnóstico, los/as participantes en el GT3 han trabajado sobre una **definición de exclusión social**, válida tanto para los servicios sociales como los de empleo, cuyo resultado es la siguiente propuesta de definición, que coincide en gran medida con la que se recoge en [Eurostat, 2010](#):

*“Se trata de un **proceso multidimensional** que implica **falta de acceso a ciertos bienes y servicios que ofrece la sociedad**, con un **origen multifactorial** que se asocia a diversas situaciones de **discriminación** o marginalidad (por causas diferentes: sexo, edad, etnia, discapacidad, etc.) que se traducen en la **falta de disfrute de derechos básicos y la no participación** en ámbitos como el laboral, el educativo, el sociosanitario, relacional, cultural o político, y que puede devenir en aislamiento social, afectando bien al individuo o bien al conjunto de una unidad familiar. Las consecuencias se manifiestan sobre todo en forma de **privación económica y/o social**. En algunos casos más extremos como algunas personas inmigrantes (cultural y lingüísticamente muy distantes de la población de acogida) y/o personas sin hogar, éstas se pueden llegar a sentir fuera del sistema y que no forman parte de la ciudadanía, aunque no siempre existe una autopercepción o conciencia de sentirse excluido.*

*Aunque se trata de un proceso **dinámico** del que se puede salir y volver a entrar, la situación de exclusión social implica estar en una situación con **pocas perspectivas de cambio en el corto plazo**, a la par que la vulnerabilidad aumenta ante los cambios sociales u otros factores externos ante los que las personas en esta situación no saben adaptarse.*

*Finalmente, es preciso contemplar la **perspectiva de género** en todas las situaciones de vulnerabilidad, donde las mujeres aparecen con mayor frecuencia como víctimas de una doble discriminación (menor empleabilidad, falta de apoyo a la conciliación, hogares monomarentales, mayor presencia en las bolsas de pobreza, víctimas de violencia de género, etc.).”*

Respecto de los **ámbitos o dimensiones** que debe abordar una herramienta de diagnóstico de las situaciones de vulnerabilidad y/o de exclusión social, a lo largo de las cuatro sesiones se fueron identificando las siguientes dimensiones, que aparecen por orden de importancia para la determinación de situaciones de vulnerabilidad¹.

1. Ámbito 1: Situación económica
2. Ámbito 2: Situación laboral
3. Ámbito 3: Situación de la vivienda
4. Ámbito 4: Situación sociosanitaria
5. Ámbito 5: Situación relacional
6. Ámbito 6: Situación competencial
7. Ámbito 7: Dimensión transversal

El detalle de las variables e indicadores para la medición de cada ámbito se presenta en el apartado 6.

¹ Las siete dimensiones presentadas y su orden incluyen algunas modificaciones resultantes de las aportaciones durante la cuarta sesión de trabajo del GT3.



5. ALGUNOS ELEMENTOS CLAVE DE LAS HERRAMIENTAS DE DIAGNÓSTICO

5.1. Objetivos de las herramientas de diagnóstico

En términos del diseño de este tipo de herramientas, **resulta fundamental definir a priori su finalidad** y vínculos con otros procesos, así como **la utilización que va a hacerse de los resultados de la misma**. Conseguir una herramienta eficaz, que sea utilizada por los equipos técnicos, implica que permita la utilización de datos de forma integrada y compartida por los diferentes posibles agentes implicados en el diagnóstico; que sirva para centralizar y conservar la información en un único espacio; y que permita rescatar dicha información cuando sea necesario. El diseño de una herramienta con esta perspectiva puede facilitar la percepción de su utilidad por parte de los equipos técnicos.

Las herramientas de diagnóstico deben servir para **identificar las situaciones que sufren las personas más alejadas del mercado laboral** de cara a conocer cuáles son los ámbitos clave sobre los que hay trabajar pluridisciplinariamente y la intensidad necesaria para lograr que esa persona logre una inserción sociolaboral satisfactoria. Para ello es indispensable **focalizar el diagnóstico sobre la persona**, aunque sin perder de vista elementos de la **unidad familiar** cuya mejora puede contribuir a lograr ese objetivo. Asimismo, es igualmente necesario **identificar los espacios de actuación complementarios entre los servicios sociales, los servicios de empleo y el tercer sector**, de cara a optimizar los resultados de la intervención coordinada. En este marco, se considera que es responsabilidad de los servicios sociales realizar la valoración de la persona.

Junto al interés por soluciones tecnológicas para herramientas de esta naturaleza, conviene cuestionar el valor predictivo de algunas aplicaciones basadas exclusivamente en algoritmos. No es objetivo de la herramienta que se utilice como instrumento para medir la exclusión en aras de determinar un punto de corte a partir del cual se considere que una persona está excluida. Para esa función sería necesario realizar diferentes investigaciones sobre su estructura factorial, fiabilidad y validez. Los riesgos asociados a un enfoque puramente “estadístico” o “matemático” deben ser mitigados por la puesta en valor del papel de las y los profesionales y el peso que la decisión “humana” debe tener en los servicios de intervención social, **concibiendo las herramientas de diagnóstico como un sistema de apoyo y referencia para dichos servicios**.

5.2. Condiciones de partida para la eficacia de herramientas de diagnóstico

La puesta en marcha de herramientas de diagnóstico de situaciones de exclusión y/o vulnerabilidad social requiere de unas condiciones de partida concretas para resultar eficaces:

Condiciones políticas:

- **consenso, concienciación y decisión política;**
- **voluntad de colaboración/coordinación** entre administraciones públicas (diferentes departamentos, diferentes niveles territoriales) y entre éstas y el tercer sector;
- **desarrollo normativo** para impulsar la efectiva aplicación de la herramienta entre los sectores implicados;
- alto grado de **madurez del sistema público de Servicios Sociales**, que ha de estar bien definido y disponer de una clara estrategia política para la correcta implementación de los mecanismos requeridos;



- **presupuesto** necesario, aunque se coincide en que generalmente no se requiere de grandes inversiones;
- se requiere también un alto grado de **coordinación entre los ámbitos locales - especialmente en entornos rurales- y los autonómicos**.
- la articulación de una herramienta común a los servicios sociales y de empleo se ve favorecida cuando ambos servicios se ubican en la misma Consejería/Departamento, como en el País Vasco, ya que se cuenta con estructuras formales comunes;

Condiciones técnicas:

- una herramienta de este tipo ha de enfocarse como **un instrumento técnico y no ideológico**, que por tanto no debe someterse a los eventuales cambios de la coyuntura política;
- se requiere de **un modelo teórico compartido** que facilite la utilización de estándares conceptuales y semánticos en torno a la vulnerabilidad y la exclusión social, así como de sus herramientas de análisis (se pueden usar como referencia el AROPE, ETHOS...);
- el diseño, puesta en marcha y, sobre todo, la implementación cotidiana de una herramienta de este tipo ha de **contar con la participación y el compromiso de las y los profesionales (co-diseño)**;
- la puesta en marcha de estas herramientas requiere la articulación de **un sistema de seguimiento y evaluación del funcionamiento de las mismas** que sirva para la retroalimentación de la herramienta, de análisis de la eficacia de su uso, así como para la adaptación, en caso de que sea necesario, de su diseño a fin de responder a nuevas necesidades o cambios en el contexto en el que se implementa;
- la utilización de la herramienta debe acompañarse de una **revalorización del papel de las y los profesionales de los Servicios Sociales** que trascienda la mera determinación del acceso a los diferentes servicios y recursos y apueste por una atención más personalizada y eficiente de dichos servicios;
- de entre los diferentes modelos de diagnóstico, se hace especial hincapié en la relevancia de aquellos centrados en la percepción de la persona usuaria de los servicios y los indicadores derivados de este enfoque.

Condiciones tecnológicas:

- Un elemento fundamental para garantizar el proceso de adaptación del personal técnico es **la usabilidad de la herramienta**. Se ha de generar una herramienta fácil de usar, con una curva de aprendizaje rápida.
- El esfuerzo de volcado y registro de información puede absorber, en un primer momento, una parte importante del tiempo de las y los profesionales de los servicios sociales con el consecuente riesgo de rechazo inicial. Este esfuerzo tiene que ser compensado por **sistemas de información que devuelvan resultados de una forma ágil y útil** para su utilización por parte de estos mismos servicios.
- Las soluciones tecnológicas adoptadas deben tener muy presente la **interoperabilidad de los sistemas de información**, su compatibilidad con otros sistemas existentes y su accesibilidad por parte de los diferentes actores implicados.
- Lo deseable es la construcción de una herramienta que, además de proporcionar información detallada de la situación de exclusión y/o vulnerabilidad de una persona concreta, permita la **explotación agregada de la información**, al objeto de poder desarrollar un seguimiento conjunto de la población con la que se trabaja.



- Ha de construirse una **herramienta que sea suficientemente flexible** y que permita la adaptación de la medición de la exclusión y la vulnerabilidad a los cambios sociales que determinan estos fenómenos.
- Condición imprescindible para la correcta utilización de las soluciones tecnológicas adoptadas es **la formación suficiente del personal para su utilización**, teniendo en cuenta y prestando especial atención a la diversidad de actores implicados desde el punto de vista territorial y de ámbitos de actuación.

5.3. Dificultades en la puesta en marcha e implementación de estas herramientas

- Las **resistencias del personal técnico** que debe aplicarlas en su día a día, derivadas, por una parte, de la complejidad de la herramienta y, por otra del rechazo a la utilización de una herramienta tipo test para la medición de la vulnerabilidad o exclusión, que a veces no coincide con sus percepciones subjetivas;
- La **notable carga de trabajo que implica** la puesta en marcha y la utilización de una herramienta de estas características, sobre todo si se superpone a otros sistemas ya existentes;
- La **Ley de Protección de Datos** supone limitaciones para la solicitud de información a las personas, en particular la necesidad de especificar la utilidad de los datos que se facilitan. Estos datos, conforme a la idea de centralización de la información, podrían ser utilizados en otro momento para otros procesos diferentes a los que llevan a la persona a acudir a los servicios sociales o de empleo. Es por ello necesario trabajar adecuadamente los procesos de autorización de las personas.
- La **disparidad de realidades entre el ámbito rural y el urbano** puede ser también una dificultad que afecte a las diferencias de actuación en ambos contextos y a las competencias y recursos de los mismos, tanto técnicos como humanos y financieros.
- La **falta de financiación suficiente** que debiera acompañar a la voluntad política de implantación de herramientas de diagnóstico puede dificultar la apuesta por y el desarrollo de dichas herramientas. Este aspecto puede verse agravado por los diferentes modelos autonómicos de financiación de los Servicios Sociales y la diversidad competencial.

De las tres experiencias concretas de aplicación de herramientas diagnósticas presentadas y analizadas en detalle y de las reflexiones y debates generados cabe destacar como conclusión la necesidad prioritaria de **atención al personal técnico necesariamente implicado**, que llevado por la posible resistencia al cambio, la sobrecarga de trabajo, la aparición de posibles dificultades técnicas iniciales y/o la introducción de una herramienta que compite con su criterio subjetivo, puede mostrar actitudes negativas hacia el uso de la herramienta. La estrategia clave para hacer frente a estas resistencias es la **formación ad hoc**, atendiendo a la diversidad territorial y de agentes implicados. Es igualmente importante, además, habilitar siempre en estas herramientas diagnósticas un **espacio para el criterio y la subjetividad del personal técnico**, que complemente la supuesta objetividad de la herramienta.

5.4. Otras consideraciones sobre la puesta en marcha e implementación de estas herramientas

- El objetivo de la herramienta no es solo medir la exclusión social de un caso sobre el que se va a intervenir, sino también **facilitar la elaboración del plan de intervención, el seguimiento y la evaluación**. Como resultado de la aplicación de la herramienta, se debería **recoger la respuesta que el/la profesional da** a la persona y/o unidad familiar, así como el



acceso a determinadas prestaciones, tanto de servicios sociales como a otros sistemas de protección social, ya que mide la vulnerabilidad social.

Es decir, como resultado de la aplicación de la herramienta debería salir: 1) un resumen gráfico de la situación en cada una de las áreas prioritarias (con las variables e indicadores); 2) plan de intervención de los servicios sociales y de los otros sistemas involucrados; 3) evolución de la intervención con la persona y/o unidad familiar, incluyendo la evolución de los servicios y prestaciones.

- Cualquier herramienta sobre valoración de riesgo de exclusión que se limite a valorar características individuales desvinculadas de las **causas y soluciones que puede/debe ofrecer el entorno**, corre el riesgo de estigmatizar y profundizar los circuitos de exclusión social.
- En el **procedimiento de aplicación de la herramienta** hay que tener en cuenta que es importante conocer, aparte de para qué se va a usar, de qué manera se va a usar (entrevista, etc.). Incluso si la herramienta se enmarcase como apoyo a la entrevista, como se cree conveniente, es importante también tener en cuenta las condiciones de la misma: situación de la atención, el tiempo, el espacio. En este contexto, es importante, como se comentaba anteriormente, que la herramienta sea **rápida y ágil de implementar**; la propuesta de herramienta que se presenta en el apartado 6 de este documento es una propuesta de máximos (por supuesto, aún susceptible de ser completada con más ítems) que puede resultar excesivamente larga, por lo que, para una aplicación generalizada, sería conveniente simplificarla.
- Ya que la herramienta cuenta con un gran número de indicadores, se podría estudiar la exclusión social a nivel local, provincial, autonómico y nacional con el fin de poder orientar políticas sociales, programas y dotación de recursos. Para ello, la herramienta podría **sacar informes de la situación de la exclusión social en el ámbito territorial deseado**.
- En un contexto más amplio del diagnóstico, es preciso aclarar el **carácter obligatorio o voluntario** de la herramienta y la transparencia de datos con los/-as usuarios/-as.
- Es importante tener en cuenta algunos **problemas detectados en otros lugares sobre procedimientos automatizados** relacionados con estos aspectos en diversos países: problemas de ineficiencia², discriminación³, los riesgos de transformación hacia procesos automatizados o digitales⁴ e incluso de atentado contra los derechos humanos^{5,6}.

² robo-debt en Australia: intento de detectar fraudes automáticamente en las ayudas sociales identificando casos sospechosos de discrepancia entre ingresos declarados y ayudas recibidas: <https://www.scientificamerican.com/article/the-harm-that-data-do/>

³ Problemáticas del sistema austríaco de creación de perfiles de desempleados. Tras una supuesta objetividad y eficiencia se esconden políticas de austeridad en la asignación de protección social. Algorithmic Profiling of Job Seekers in Austria: How Austerity Politics Are Made Effective: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fdata.2020.00005/full>

⁴ Informe de Philip Alston para las naciones unidas sobre pobreza extrema y derechos humanos: https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Poverty/EOM_GB_16Nov2018.pdf

⁵ Países Bajos veta un algoritmo acusado de estigmatizar a los más desfavorecidos. El Gobierno usaba el programa SyRI para determinar qué ciudadanos son supuestamente más proclives a defraudar al Estado: https://elpais.com/tecnologia/2020/02/12/actualidad/1581512850_757564.html

⁶ Aprendiendo de la experiencia de otros organismos, desde el **Departament de Treball, Affers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya**, se aporta que están implementando una herramienta de criba de situaciones de especial complejidad y de apoyo al diagnóstico social. Se trata del Self Sufficiency Matrix, una herramienta americana, adaptada en Holanda, con una adaptación transcultural y el análisis de fiabilidad, robustez, usabilidad. En estos momentos han formado a unos 450 profesionales (educadores sociales y trabajadores sociales de las administraciones públicas locales), de unos 3.000 totales.



- En el caso de que se plantee compartir resultados entre servicios, plantea especial atención la **protección de datos personales**. Es importante saber cómo se contempla la protección de datos sensibles cuando el escenario pueda ser compartido entre servicios públicos, pero cobra mayor importancia aún si se plantea compartir datos con el Tercer Sector.
- Debido a la particular situación generada por la **pandemia del COVID-19**, que se refleja en que parte de la población está / ha estado confinada en sus hogares y en una mayor digitalización de todos los procesos, emerge la **necesidad de contar con medios telemáticos**, dispositivos electrónicos y habilidades de comunicación digital tanto en lo que se refiere a la relación con instituciones para el acceso a servicios, a recursos y a trámites administrativos, como en lo que afecta a la búsqueda de empleo, teletrabajo o teleformación para la mejora de la empleabilidad. Se ha incorporado, en consecuencia, en la herramienta una cuestión específica sobre la situación de las personas que son objeto de diagnóstico en materia de acceso a este tipo de instrumentos y competencias digitales.



6. PROPUESTA DE HERRAMIENTA DE DIAGNÓSTICO COMÚN PARA LOS SERVICIOS DE EMPLEO Y LOS SERVICIOS SOCIALES

Atendiendo a la definición adoptada de situaciones de vulnerabilidad y/o exclusión social, en la que se detallan los ámbitos de interés; atendiendo también a los objetivos planteados para estas herramientas; y teniendo en cuenta las condiciones de partida, así como las dificultades identificadas para su puesta en marcha, el **GT3 propone la siguiente Herramienta de diagnóstico**, como herramienta de referencia para el trabajo de los servicios sociales y los de empleo con personas en estas situaciones.

Como se comentaba, la relación de los siete ámbitos de vulnerabilidad **aparece en orden de prioridad** respecto del potencial impacto de cada ámbito sobre la situación de vulnerabilidad y/o exclusión social; además, dentro de cada ámbito, las variables e indicadores a considerar también aparecen presentados por orden de importancia respecto de su potencial impacto. La Herramienta propone la consideración de los siete ámbitos, pero también podría simplificarse para conseguir un trabajo más rápido, sencillo y ágil de aplicar, eliminando algunos de los ámbitos y/o variables e indicadores propuestos.⁷

Siguiendo el ejemplo de la Herramienta SISO de Castilla la Mancha (apartado 3.3), se ha optado por **instrumentalizar el cuestionario sobre una escala** que pueda después mostrar visualmente una determinada tendencia, y que recoja en un extremo la situación más positiva o favorable (personas con poca o ninguna dificultad) y en el otro la situación más negativa o desfavorable (personas con mucha dificultad). Además, para recoger las **variables dicotómicas**, se ha incluido las opciones de SÍ o NO (significando que el indicador tiene esa condición o no la tiene).

Es necesario insistir en este punto en el que es posiblemente el **valor añadido más relevante de esta propuesta de Herramienta**, que es que ha sido co-diseñada por profesionales de los servicios sociales, de los servicios de empleo, de las entidades sociales, de los interlocutores sociales, de la FEMP y del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades.

⁷ Si bien en el GT3 se trabajó una cuantificación del peso numérico de cada ámbito y de cada variable/indicador dentro de cada ámbito respecto de su potencial impacto sobre la vulnerabilidad y/o exclusión sociales, finalmente se ha optado por una ordenación de los ámbitos y de las variables/indicadores, tal y como aparece en la tabla.



Tabla 2. Propuesta de HERRAMIENTA DE DIAGNÓSTICO COMÚN PARA LOS SERVICIOS DE EMPLEO Y LOS SERVICIOS SOCIALES.

VARIABLES E INDICADORES

ÁMBITO 1: SITUACIÓN ECONÓMICA

a) **Capacidad económica:**

- Renta Mediana Disponible (RMD) según tamaño de hogar:
 - Hogares con ingresos inferiores al 30% de la RMD equivalente en los últimos 12 meses.
 - Hogares con ingresos entre el 30-60 % de la RMD equivalente en los últimos 12 meses
 - Hogares entre el 60-100% de la RMD equivalente en los últimos 12 meses
 - Hogares por encima del 100% de la RMD equivalente en los últimos 12 meses
- Situación de sobre-endeudamiento: gestión progresiva de su disminución / deuda creciente
- Cobertura de gastos (puede afrontar gastos, con dificultades para afrontarlos, no puede afrontar gastos, problemas derivados: deudas, impagos...)
 - Gastos básicos (vivienda, alimentación, vestido, suministros, transporte, educación
 - Otros gastos no básicos (en función de las necesidades)⁸
- Gestión de la economía familiar:
 - Hogar con ingresos laborales de otros miembros
 - Hogar con baja intensidad de trabajo e ingresos
- Carencia material severa: carencia de al menos 4 de los 9 conceptos señalados; carencia de 6 o carencia de más de siete.⁹

Situación Más favorable (poca o ninguna dificultad) SÍ	Bastante favorable (alguna dificultad)	Poco favorable (bastante dificultad)	Muy desfavorable (mucha dificultad) NO
--	--	--------------------------------------	--

⁸ A modo de ejemplo, comprar un coche puede ser un gasto superfluo si se vive en una capital y algo básico si se vive en una apartada zona rural. Las diferencias pueden ser muy significativas.

⁹ 1) No puede permitirse ir de vacaciones al menos una semana al año. 2) No puede permitirse una comida de carne, pollo pescado al menos cada dos días. 3) No puede permitirse mantener la vivienda con una temperatura adecuada. 4) No tiene capacidad para afrontar gastos imprevistos (de 650 euros). 5) Ha tenido retrasos en el pago de gastos relacionados con la vivienda



VARIABLES E INDICADORES

- Pobreza energética:
 - Personas acogidas a medidas de consumidores vulnerables (RD 897/2017)
 - Personas no acogidas:
 - Apenas puede acceder al suministro
 - Le han cortado el suministro
 - Deudas de suministros y no puede utilizar calefacción/refrigeración

- b) **Procedencia de los ingresos:**
 - Rendimientos del trabajo:
 - por trabajo regularizado
 - por trabajo no regularizado pero estable (economía sumergida)
 - por trabajo irregular ocasional, actividades marginales
 - Prestaciones contributivas por desempleo
 - Prestaciones sociales, no contributivas de la Administración Pública (Ingreso Mínimo Vital, Renta mínima regional, pensiones periódicas, pensiones compensatorias y de alimentos, ayuda puntual, etc.)
 - Apoyo de entidades sociales
 - Apoyo de la red primaria (familiar/no familiar)
 - Otros recursos (rentas de bienes, herencias, derechos de crédito, etc.):
 - Actualmente no tiene ningún ingreso

- c) **Previsión temporal del ingreso principal:**
 - Inferiores a 3 meses
 - Entre 3 y 6 meses
 - Entre 7 y 12 meses

Situación Más favorable (poca o ninguna dificultad)	Bastante favorable (alguna dificultad)	Poco favorable (bastante dificultad)	Muy desfavorable (muchísima dificultad)
SÍ			NO

principal (hipoteca o alquiler, recibos de gas, comunidad...) o en compras a plazos en los últimos 12 meses. 6) No puede permitirse disponer de un automóvil. 7) No puede permitirse disponer de teléfono. 8) No puede permitirse disponer de un televisor. 9) No puede permitirse disponer de una lavadora.



VARIABLES E INDICADORES

- Superiores a un año
 - Sin previsión de ingresos
- d) **Previsión de nuevos ingresos pendientes de reconocimiento de alguna solicitud:** beca, ayuda, prestación, etc.
- e) **Valoración general de la situación de la persona:** en base a toda la información anterior, hacer una valoración general de la situación económica de la persona (referenciar, si es posible, con indicadores objetivos como SMI, IPREM, etc.)

ÁMBITO 2: SITUACIÓN LABORAL ACTUAL

- a) **Acceso al empleo:**
- Ocupado/a
 - Empleo ordinario, por cuenta ajena
 - Empleo ordinario, por cuenta propia
 - En situación de empleo protegido (CEE)
 - Empleo en economía sumergida/irregular/actividades marginales
 - Empleo inestable y ocupaciones temporales
 - Empleo inadecuado en relación con sus competencias
 - Empleo como cuidador/a no profesional de una persona en situación de dependencia
 - Desempleado/a
 - De corta duración (menos de un año)
 - De larga duración (un año o más)
 - Inactivo/a (en edad de trabajar, pero no está inscrito como demandante en el servicio público de empleo- estudiantes-, etc.)
- b) **Estabilidad en el empleo:**

Situación Más favorable (poca o ninguna dificultad)	Bastante favorable (alguna dificultad)	Poco favorable (bastante dificultad)	Muy desfavorable (muchísima dificultad)
SÍ			NO



VARIABLES E INDICADORES

- Sin necesidad de trabajar
 - Trabajando con contrato Indefinido
 - Fijo
 - Discontinuo
 - Trabajando con contrato Temporal
 - Trabajos esporádicos
 - Trabajo de temporada
 - Trabajo de sustitución
 - Trabajo por horas
 - Otro
 - Diversidad de empleos sin lograr especialización
 - Subempleo (según definición OIT10)
 - Trabajando sin contrato laboral (economía sumergida, actividades marginales)
 - Trabajando con condiciones laborales precarias
 - En situación de ERE o ERTE
 - Sin empleo
 - De corta duración (menos de un año)
 - De larga duración (un año o más)
- c) **Previsión de continuidad laboral**
- d) **Dificultad de acceso a un empleo de calidad:**
- Existencia de empleos de posible acceso en el entorno (situación del mercado laboral, tasa de desempleo en la provincia según la EPA)
 - Precisa empleo adaptado por diversidad funcional
 - Considera que las empresas tienen prejuicios para su contratación

Situación Más favorable (poca o ninguna dificultad) SÍ	Bastante favorable (alguna dificultad)	Poco favorable (bastante dificultad)	Muy desfavorable (muchísima dificultad) NO
--	--	--------------------------------------	--

¹⁰ Subempleo es la subutilización o utilización ineficiente de las habilidades, calificaciones o experiencia de un trabajador o cuando este se ve imposibilitado de trabajar todas las horas que quisiera, en <https://www.oitcinterfor.org/taxonomy/term/3399>



VARIABLES E INDICADORES

	Situación Más favorable (poca o ninguna dificultad) SÍ	Bastante favorable (alguna dificultad)	Poco favorable (bastante dificultad)	Muy desfavorable (mucha dificultad) NO
e) <u>Posibilidad de conciliación:</u> <ul style="list-style-type: none">• Cuenta con capacidad de gestión del tiempo• Acceso a recursos formales de conciliación• Recibe apoyo de fuentes informales• Sin alternativa para cuidar a menores o mayores				
f) <u>Motivación para el empleo¹¹:</u> <ul style="list-style-type: none">• Intensidad en la búsqueda de empleo• Expectativas de encontrar un trabajo• Tolerancia a la frustración• Grado de resiliencia• Coincidencia entre lo que dice y lo que hace• Conciencia de lo que se dice y lo que se hace				
g) <u>Disponibilidad para trabajar (adaptabilidad, flexibilidad) :</u> <ul style="list-style-type: none">• Disponibilidad para cualquier tipo de trabajo• Geográfica: cerca del domicilio; a más de una hora; dispuesta/o a cambiar de residencia dentro de España.• Horaria (cualquier horario; con limitaciones)• Para comenzar inmediatamente un trabajo• No disponibilidad por trabajo no remunerado de cuidados que impide trabajar				

¹¹ Según la RAE, la **motivación** es el conjunto de factores, internos o externos, que determinan en parte las acciones de una persona, lo que le impulsa a actuar. En este contexto, intervienen varios elementos: conductas (qué hacemos para buscar trabajo), pensamientos (nuestros objetivos, metas o aspiraciones en relación al empleo, valores, confianza y autoestima) y sentimientos (cómo nos sentimos al enfrentarnos a la difícil tarea de buscar empleo) (INAEM ORIENTA: orientación profesional on line, en <http://orientacionprofesionalonline.blogspot.com/2017/05/motivacion-y-confianza-en-la-busqueda.html>).



VARIABLES E INDICADORES

	Situación Más favorable (poca o ninguna dificultad) SÍ	Bastante favorable (alguna dificultad)	Poco favorable (bastante dificultad)	Muy desfavorable (muchísima dificultad) NO
h) Intensidad del trabajo en el hogar (Se toma en consideración los miembros del hogar en edad de trabajar y se calcula cuántos trabajan en equivalencia a tiempo completo sobre el total)				
i) Duración de la jornada de trabajo: <ul style="list-style-type: none">• Trabajando a jornada completa• Trabajando a jornada parcial: (nº de horas semanales y valoración del ajuste a necesidades del individuo)				
j) Condiciones de trabajo: <ul style="list-style-type: none">• Turnicidad, nocturnidad• Exposición a riesgos o accidentes laborales• Reconocimiento de derechos a la representación sindical (individual y colectiva)• Permisos por riesgo durante el embarazo				
ÁMBITO 3: VIVIENDA:				
a) Tipología de vivienda: <ul style="list-style-type: none">• Vivienda familiar• Vivienda colectiva (pensión, centro residencial...)• Vivienda compartida por varias familias• Vivienda inadecuada (chabolismo, vivienda no apropiada según la legislación estatal, vivienda masificada)• Vivienda insegura (temporal involuntariamente, vivienda sin contrato, notificación legal de abandono de vivienda, amenaza de violencia por parte de familia/pareja)• Sin vivienda (refugios, otros alojamientos temporales, instituciones)• Sin techo (espacio público o albergue durante la noche y/o forzado a pasar el resto del día en un espacio público)				
b) Régimen de tenencia de vivienda, en su caso: <ul style="list-style-type: none">• Propiedad sin hipoteca				



VARIABLES E INDICADORES

- Propiedad con hipoteca (porcentaje de la renta del hogar que suponen las cuotas a pagar en el primer año tras la adquisición de un préstamo hipotecario por el 80% del valor del piso y una vez descontadas las deducciones fiscales correspondientes a dicha compra -media de los cuatro trimestres de cada año-)
- Alquiler (porcentaje de los ingresos mensuales destinados al alquiler de vivienda)
- Subarriendo / Re-alquiler habitación / Co-arriendo (porcentaje de los ingresos mensuales destinados al sub-arriendo/re-alquiler/co-arriendo)
- Con notificación u orden judicial de desahucio por impago.
- Con notificación u orden de desalojo forzoso por no habitabilidad.

c) Condiciones de la vivienda:

- Accesibilidad
 - Localización: Urbana / Rural
 - Aislamiento geográfico
 - Ubicación de la vivienda (zona normalizada, deterioro o zona degradada)
 - Problemas de accesibilidad (falta de ascensor, accesos estrechos, baños pequeños)
- Habitabilidad:
 - Deficiencias de equipamientos y suministros básicos
 - Vivienda no habitable (sin cédula de habitabilidad)
- Salubridad
- Hacinamiento

ÁMBITO 4: SITUACIÓN SOCIOSANITARIA

a) Estado de salud mental o psicosocial

- Patología o diagnóstico de salud mental
- Patología o diagnóstico de patología dual
- Antecedentes de ingresos o tratamiento psiquiátrico

Situación Más favorable (poca o ninguna dificultad) SÍ	Bastante favorable (alguna dificultad)	Poco favorable (bastante dificultad)	Muy desfavorable (muchísima dificultad) NO
--	--	--------------------------------------	--



VARIABLES E INDICADORES

- Adherencia al tratamiento
 - Con dificultades para seguir el tratamiento
 - Posible enfermedad mental sin diagnosticar
- b) **Estado de salud física y sensorial**
- Presencia de enfermedades crónicas
 - Necesidad de seguimiento sanitario
 - Seguimiento de tratamiento prescrito
 - Con dificultades para seguir el tratamiento
- c) **Situación de dependencia** ([grado de dependencia reconocido](#)):
- Autonomía para realizar las Actividades Básicas de la Vida Diaria y las Actividades Instrumentales de la Vida Diaria. Si es autónomo/a:
 - lo es por sí sola
 - o porque tiene ayuda (formal o informal)
 - Valoración de dependencia
 - Acceso al apoyo necesario en función del grado
- d) **Discapacidad con necesidad de apoyos:**
- Física
 - Sensorial (visión y auditiva)
 - Intelectual o del desarrollo
 - Psicosocial
 - Múltiple
 - Grado de discapacidad reconocido
 - Acceso al apoyo necesario
- e) **Comportamientos no saludables:**
- e.1) Relacionados con la salud general

Situación Más favorable (poca o ninguna dificultad) SÍ	Bastante favorable (alguna dificultad)	Poco favorable (bastante dificultad)	Muy desfavorable (muchísima dificultad) NO
--	--	--------------------------------------	--



VARIABLES E INDICADORES

- e.2) Adicciones a sustancias tóxicas
 - e.3) Ludopatía
 - e.4) Otras adicciones
- Valoración, en cada caso, de:
- Grado de conciencia de su situación
 - Acceso a recursos saludables
 - Antecedentes de tratamientos
 - Motivación al cambio, compromiso para salir de la situación, adherencia al tratamiento
 - Con dificultades para seguir el tratamiento

f) Acceso al sistema sanitario:

- Disponibilidad de un documento que permita el acceso a la asistencia sanitaria
- Disponibilidad de un documento que garantice la cobertura de medicamentos
- Dificultades económicas de acceso a productos sanitarios básicos (prótesis auditivas, gafas, etc.)
- Dificultades económicas para la salud dental
- Dificultades debidas a los propios problemas de salud (mental, movilidad)
- Dificultades debidas al lugar de residencia
- Dificultades de acceso a otros servicios de apoyo en caso de discapacidad o dependencia
- Otras dificultades de acceso:

g) Percepción general del estado de salud

h) Resiliencia

ÁMBITO 5: SITUACIÓN RELACIONAL

Situación Más favorable (poca o ninguna dificultad) SÍ	Bastante favorable (alguna dificultad)	Poco favorable (bastante dificultad)	Muy desfavorable (muchísima dificultad) NO
--	--	--------------------------------------	--



VARIABLES E INDICADORES

a) Redes de apoyo: familiares, sociales

- Disponibilidad de redes de apoyo familiar/social
- Calidad de las relaciones (adecuadas, deterioro, desajustes relacionales/ conflictos)
- Frecuencia y tipo de apoyos (afectivo/económico/instrumental)
- Percepción del apoyo social
- Relaciones antisociales

b) Convivencia familiar:

- Organización de la vida cotidiana (alimentación, higiene, administración, tareas domésticas, etc.)
- Cargas del cuidado (Medido por número de horas semanales dedicadas al cuidado de hijos/as, personas mayores o personas con dolencias crónicas según sexo y grupo de edad)
- Comunicación intrafamiliar y toma de decisiones
- Prestación de apoyos entre los miembros de la familia
- Convivencia conflictiva
- Violencia intrafamiliar
- Conductas asociales o conflictivas

c) Situación de violencia contra las mujeres:

- Violencia de género
 - Sentencia judicial
 - Orden de protección
 - Informes de fiscalía
 - Comunicación informal
- Otras violencias contra las mujeres

d) Situación jurídico-administrativa

- Empadronada/o
- Persona extranjera con permiso de residencia

Situación Más favorable (poca o ninguna dificultad)	Bastante favorable (alguna dificultad)	Poco favorable (bastante dificultad)	Muy desfavorable (muchísima dificultad)
SÍ			NO



VARIABLES E INDICADORES

- Regularización en tramitación
 - Pendiente de valoración de refugio o asilo
 - Con orden de expulsión
 - Incapacitación judicial
 - Medidas de protección de menores/otras medidas legales
 - Mayores de edad ex tutelados
 - Irregularidad
- e) **Integración en la comunidad (participación en actividades vecinales, culturales, deporte, movimiento asociativo, uso de recursos comunitarios, etc.)**
- Relaciones grupales, vecinales o comunitarias positivas, frágiles o conflictivas
 - Violencia grupal, vecinal o comunitaria
- f) **Soledad no deseada:**
- Dispone de vínculos afectivos, relaciones personales y sociales
 - Contacto con redes personales y sociales
 - Recibe apoyos de fuentes formales
 - Recibe apoyo de fuentes informales
 - Se percibe solo/a
- g) **Estructura del hogar:**
- Persona sola
 - Persona sola con hijas/os adultos
 - Persona sola con hijas/os menores
 - Persona sola con otros convivientes
 - Persona sola con otras personas dependientes o con diversidad funcional
 - Pareja sin hijas/os
 - Pareja con hijas/os adultos
 - Pareja con hijas/os menores

Situación Más favorable (poca o ninguna dificultad)	Bastante favorable (alguna dificultad)	Poco favorable (bastante dificultad)	Muy desfavorable (muchísima dificultad)
SÍ			NO



VARIABLES E INDICADORES

- Pareja con otros convivientes
- Pareja con otras personas dependientes o con diversidad funcional
- Piso tutelado
- Centro residencial
- Otra tipología

h) Percepción de estigmatización en la comunidad:

- Por pertenencia a minoría étnica
- Por orientación o diversidad sexual
- Por situación de pobreza
- Por varias situaciones coincidentes

ÁMBITO 6: SITUACIÓN COMPETENCIAL

a) Habilidades prelaborales:

- Hábitos: respetar horarios o citas, puntualidad, ser capaz de mantener una rutina.
- Higiene
- Cultura laboral: seguir normas e instrucciones.

b) Habilidades comunicativas:

- Manejo o dominio de otros idiomas
- Inteligencia emocional
- Gestión de conflicto
- Asertividad
- Trabajo en equipo
- Creatividad

c) Cualificación profesional para el empleo:

- Cuenta con formación, instrucción especializada y/o experiencia relacionada con las ocupaciones en las que quiere trabajar

Situación Más favorable (poca o ninguna dificultad) SÍ	Bastante favorable (alguna dificultad)	Poco favorable (bastante dificultad)	Muy desfavorable (muchísima dificultad) NO
--	--	--------------------------------------	--



VARIABLES E INDICADORES

- Su capacitación no responde a las necesidades del entorno
- Sobrecualificación
- Obsolescencia
- Sin cualificación para el empleo
- Con experiencia, pero sin cualificación

d) **Tiempo de experiencia laboral**

- Sin experiencia
- Con poco tiempo de experiencia o con experiencia lejana en el tiempo
- Con mucha experiencia valiosa para la demanda actual
- Con mucha experiencia pero poco valiosa para la demanda actual

e) **Competencias básicas:**

- Competencias lingüísticas respecto al lenguaje mayoritario
- Comunicación (escucha, capacidad de expresar ideas)
- Responsabilidad
- Adaptabilidad / flexibilidad
- Tolerancia a la frustración y autocontrol
- Organización y planificación
- Gestión de conflicto
- Asertividad
- Ganas de aprender
- Trabajo en equipo
- Creatividad

f) **Nivel de estudios terminados:**

- FP Grado superior/estudios universitarios
- Bachillerato / FP Grado medio / certificados profesionalidad nivel 2 y nivel 3
- Con estudios post obligatorios, pero sin homologación

Situación Más favorable (poca o ninguna dificultad) SÍ	Bastante favorable (alguna dificultad)	Poco favorable (bastante dificultad)	Muy desfavorable (muchísima dificultad) NO
--	--	--------------------------------------	--



VARIABLES E INDICADORES

- ESO / certificado de profesionalidad nivel 1 / pruebas de acceso a ciclos formativos
 - Certificado de estudios primarios (Graduado escolar).
 - Sin estudios básicos finalizados
 - No sabe leer ni escribir
- g) **Habilidades Laborales:**
- Dirección
 - Técnicas
 - Gestión
 - Comercial
 - Soporte
 - Competencias emprendedoras
- h) **Competencias para la búsqueda de empleo:**
- Determinación de Objetivos Profesionales
 - Conocimiento del mercado laboral
 - Elaboración de curriculum vitae y carta de presentación
 - Planificación y organización de la búsqueda de empleo (BE)
 - Utilización de los recursos de BE
 - Destrezas en la realización de entrevistas de trabajo
 - Conocimiento de los recursos y servicios profesionales
- i) **Motivación para la formación/cualificación**
- Ganas de aprender
 - Disponibilidad para formarse
- j) **Competencias tecnológicas:**
- Uso de internet
 - Correo electrónico
 - Procesador de textos

Situación Más favorable (poca o ninguna dificultad) SÍ	Bastante favorable (alguna dificultad)	Poco favorable (bastante dificultad)	Muy desfavorable (mucha dificultad) NO
---	--	--------------------------------------	---



VARIABLES E INDICADORES

- Programas informáticos relacionados con su ocupación
- Redes sociales

ÁMBITO 7: TRANSVERSAL

- a) Autopercepción (grado de conciencia) de su situación actual y trayectoria vital – ciclo de la vida
- b) Características personales con riesgo de interseccionalidad de discriminaciones:
- etnia
 - origen
 - sexo
 - edad
 - diversidad funcional
 - orientación sexual
 - ex presidiario
 - otras:
- c) Habilidades sociales y capacidades personales:
- Habilidades de interacción, asertividad
 - Toma de decisiones, asunción de responsabilidades
 - Tolerancia a la frustración, resiliencia
 - Autoestima.
 - Autoconocimiento, estilos de atribución causal de acontecimientos–locus control-, autoconcepto
- d) Motivaciones y expectativas (estrategias de mejora, etc.)

Situación Más favorable (poca o ninguna dificultad) SÍ	Bastante favorable (alguna dificultad)	Poco favorable (bastante dificultad)	Muy desfavorable (muchísima dificultad) NO
--	--	--------------------------------------	--



VARIABLES E INDICADORES

- e) **Participación ciudadana:**
- Capacidad de acceso a derechos políticos de sufragio activo y pasivo,
 - Capacidad de acceso a derechos sociales
 - Participación comunitaria en sentido amplio
 - Competencias instrumentales relacionadas con la adaptación al entorno social (comunicación, valores culturales, desenvolvimiento social)
- f) **Acceso a recursos telemáticos y dispositivos electrónicos que ayuden a la comunicación con instituciones y mejoren el acceso a recursos informativos y de servicios:**

Situación Más favorable (poca o ninguna dificultad)	Bastante favorable (alguna dificultad)	Poco favorable (bastante dificultad)	Muy desfavorable (muchísima dificultad)
SÍ			NO



7. ACREDITACIÓN / CERTIFICACIÓN DE LA SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD Y/O EXCLUSIÓN SOCIAL

Como se afirmaba más arriba, el objetivo de la herramienta no es solo medir la exclusión social de un caso sobre el que se va a intervenir, sino también **facilitar la elaboración del plan de intervención, el seguimiento y la evaluación**. Como resultado de la aplicación de la herramienta, se debería **recoger la respuesta que el/la profesional da** a la persona y/o unidad familiar, así como el acceso a determinadas prestaciones, tanto de servicios sociales como a otros sistemas de protección social, ya que mide la vulnerabilidad social.

Partiendo pues de la base de que el/la profesional que aplica la herramienta es quien elabora el plan de intervención, que incluirá servicios sociales, de empleo, de salud y de los otros sistemas de protección social necesarios, parece necesario poder comunicar con claridad la situación de necesidad de la persona y/o de la unidad familiar. El GT3 ha trabajado sobre la **conveniencia de acreditar, incluso certificar, la situación de una persona o familia**, a efectos de articular intervenciones integradas entre varios servicios. Se describen brevemente a continuación las experiencias de siete comunidades autónomas:

- **En la Región de Murcia**, los servicios sociales públicos, bien de atención primaria (SSAP) o servicios sociales especializados, acreditan la situación de vulnerabilidad y/o exclusión social a efectos de dar acceso a las personas diagnosticadas a programas específicos para el desarrollo de itinerarios de inserción sociolaboral, como: contratación a través de programas de empleo protegido; bonificación de contratos (contratos de inserción u otros contratos de empleo protegido, como es el caso de las Ayudas para Programas de Integración Sociolaboral –APIS en Murcia); inscripción en empleo con el código 19, que permite visibilizar al colectivo con situación social desfavorecida para que tenga un acceso preferente a los recursos de empleo y formación (acceso a cursos, ofertas de trabajo, etc.). **El objetivo último de la acreditación es conseguir una discriminación positiva real hacia el colectivo de personas en riesgo de exclusión** desde los servicios públicos de empleo, eliminando barreras de acceso, flexibilizando recursos, incrementando la oferta formativa de niveles más bajos y priorizando al colectivo en todas las convocatorias (similar al de discapacidad o víctimas de violencia de género).
- En **Castilla la Mancha**, también son los servicios sociales quienes emiten (no acreditan) un informe final basado en un diagnóstico previo de exclusión social, que da acceso al usuario a determinadas prestaciones, aunque no es determinante y prima siempre el criterio del profesional (IMS, Plan de empleo local, etc.), y a determinados servicios (acceso al servicio/prestación de inclusión social).
- **En La Rioja, en el marco del programa FEAD**, en base a criterios diagnósticos recogidos en el sistema de información, se acredita la situación de necesidad de la persona, siempre que se cuente con los permisos oportunos por parte de la misma. Fuera del programa FEAD, la acreditación en los servicios sociales se produce para el acceso a prestaciones o servicios concretos, utilizando la valoración profesional.
- **En Andalucía**, los Servicios Sociales Comunitarios acreditan la situación, lo que da a la persona acceso a la prescripción de determinadas prestaciones sociales del Sistema Público de Servicios Sociales y a prestaciones de otros sistemas de protección social: comedores, viviendas o programas especiales de empleo.



- En el País Vasco, son también los servicios sociales de base o a los servicios de atención secundaria (Diputaciones Forales) quienes realizan el Diagnóstico Social, que, además de dar acceso cuando se necesita a los servicios sociales de atención especializada, abren también el acceso a prestaciones de la Viceconsejería de Vivienda (VPO) y (aún en fase de proyecto) a la coordinación con los servicios de empleo.
- En Aragón no existe un modelo de acreditación de la vulnerabilidad y/o exclusión social, pero sí cuentan con un cuestionario de empleabilidad que apoya a la hora de definir el diagnóstico de las personas en relación con la inserción laboral.
- Catalunya es un caso particular, porque son los servicios públicos de empleo quienes, para dar acceso a las personas a la Renta Garantizada de Ciudadanía, realizan una evaluación de la ocupabilidad de la persona con el objetivo de determinar si es directamente ocupable (previo paso por políticas activas de empleo) o presenta problemática de tipo social que hay que abordar antes, o al mismo tiempo, que la activación para el empleo. En todo caso, no se trata de una acreditación de vulnerabilidad social propiamente dicha.

De los ejemplos mostrados, únicamente en la Región de Murcia, en Andalucía y la Rioja (en el programa FEAD) los servicios sociales *acreditan* la situación de vulnerabilidad a efectos de posibilitar el acceso a servicios y prestaciones, compartirla con los servicios de empleo y activar así discriminación positiva real hacia el colectivo de personas en riesgo de exclusión desde los servicios públicos de empleo. No obstante, en casi todos los casos presentados, se han habilitado mecanismos para compartir (parte de) el diagnóstico y movilizar la intervención de otros servicios.

Junto al acuerdo en el GT acerca de los objetivos de la herramienta (identificación de situaciones de vulnerabilidad y exclusión social y facilitar la elaboración del plan de intervención integral por parte de los servicios necesarios), también se señalan cautelas a un vínculo “automático” de la herramienta de diagnóstico con una acreditación/ certificación. En efecto, por una parte, **de forma mayoritaria se entiende que el/ la profesional debe aplicar también sus propios criterios** y que la herramienta ha de ser un elemento de apoyo, no de sustitución del criterio profesional. Por otra parte, hay **cierto rechazo/cautelas hacia la acreditación/certificación** de situaciones de vulnerabilidad por varias razones:

- En el caso de que la responsabilidad de la acreditación cayera en los servicios sociales, como sucede en la mayoría de los casos, esto generaría la impresión de que la exclusión es solo competencia de los servicios sociales;
- En muchas ocasiones, la exclusión social no es general ni global para todos los ámbitos de la persona. Como muestra la herramienta, la vulnerabilidad comprende varios ámbitos y una certificación global podría dar una idea errónea de la situación de la persona;
- Al ser la certificación algo global (especie de resumen del resultado de la herramienta), favorecería la estigmatización de la persona en los servicios públicos y generaría expectativas de desempeño inferiores a las capacidades reales de la persona (efecto Pigmalión). Como alternativa, se plantea medir y acreditar, por ejemplo, la situación económica, el nivel de dependencia... para acceso a prestaciones específicas. Cada red de servicios públicos debería acreditar a las personas usuarias en función de prestaciones concretas.
- Una certificación podría producir autovictimización e instrumentalización en la persona usuaria.
- Una situación de vulnerabilidad y/ exclusión social es, por definición, **transitoria** y una acreditación podría transmitir la idea de situación estructural. En la mayoría de los casos, sin



embargo, la acreditación (o determinación menos formal) tiene una duración acotada en el tiempo: ya sea uno, dos o hasta cuatro años; también mientras la situación de vulnerabilidad persista y en función de las revisiones que el/la profesional haga, como mínimo a los 6 meses; en el caso de algunas prestaciones, se considera que la acreditación dure solo para la prestación concreta y por el tiempo necesario para su primera obtención o, en su caso, renovación, sin que la vigencia total pudiera exceder de un año. En general, se supone que el diagnóstico debería revisarse siempre que se produzca algún cambio de importancia en la situación de las personas.

Uno de los riesgos detectados relacionados con la acreditación de situaciones de vulnerabilidad tiene que ver con qué actores tienen acceso a esa acreditación, es decir, **con quién se comparte esta información**. En primer lugar, hay acuerdo mayoritario, pero no unánime, en que, si una persona es acreditada como persona en situación de vulnerabilidad y/o en riesgo de exclusión social, esta situación debe ser **comunicada a la persona**, que tiene derecho a conocer el diagnóstico de su situación y a qué le da derecho (acceso a recursos). Además, con todas las cautelas y con la debida autorización de la propia persona, esta situación debería de ser compartida **con el resto de profesionales que trabajan con la persona y/o unidad familiar** con la que se va a intervenir, para evitar intervenciones parceladas. En algunos casos, la acreditación también se comparte con entidades del tercer sector que colaboran con los servicios sociales y/o con los de empleo.

El riesgo de estigmatización de la persona puede limitarse adoptando los siguientes principios:

- Un proceso de acreditación de la situación de vulnerabilidad solo debe ser iniciado cuando se detecte una situación de vulnerabilidad, la persona usuaria y/o unidad familiar lo solicite y/o cuando la acreditación/certificación dé acceso a alguna prestación económica o servicio de intervención (social, de empleo o del tercer sector);
- El proceso debe estar circunscrito al ámbito del servicio o la prestación a la que se accede. Los resultados de la herramienta sólo se deben compartir con los profesionales que intervienen con la familia y que participen en el diagnóstico y la intervención compartida de las distintas necesidades que presente la unidad familiar;
- Un posible enfoque es que **en la acreditación no aparezca el diagnóstico social**. Así, por ejemplo, cuando una persona acreditada como que está en una situación de vulnerabilidad accede a algún beneficio de empleo que se desarrolla en una empresa, esta empresa no tiene identificado el colectivo al que pertenece, tan solo conoce que pertenece a alguno de los colectivos prioritarios. De forma más general, se observa que en algunos casos se está utilizando como referencia para la valoración de la situación de vulnerabilidad la Ley 44/2007 de 13 de diciembre para la regulación del régimen de las empresas de inserción. Si hubiese una ley nacional que enmarcase los procesos de intervención en las situaciones de vulnerabilidad social, cambiaría considerablemente la connotación del término.
- El **personal técnico relacionado debe estar formado** en actitudes, prejuicios, estereotipos, en modelos de atención centrados en la persona, etc.
- Desde el punto de vista de la persona usuaria, se debe evitar un documento físico, ni papel, ni tarjeta que identifique a la persona o que ésta tenga que mostrar. Por el contrario, una base de datos, en la que tecleando el DNI se pueda ver su situación y qué recursos necesita, sin necesidad de que la persona la tenga que contar de nuevo su situación, puede contribuir a evitar situaciones de victimización.