

RED DE INCLUSIÓN SOCIAL

Grupo de Trabajo 6

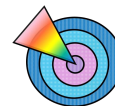
Tercera sesión

**“Diseño de un sistema de indicadores del éxito de los
procesos de inclusión social”**

25 de abril de 2022

CONTENIDO

1. Introducción.....	3
2. Presentación de la UAFSE.....	4
3. Dinámica de trabajo	5
3.1. Trabajo previo online	5
3.2. Trabajo durante la sesión presencial	5
4. Propuesta de indicadores.....	6
4.1. Competencias relacionales y participación social	6
4.2. Competencias digitales.....	8
4.3. Competencias prelaborales	8
4.4. Mejora del autoconocimiento para la situación emocional funcional.....	9
4.5. Mejora del acceso a los servicios	9
4.6. Mejora de la gestión económica	10
5. Conclusiones.....	11



1. Introducción

El 25 de abril de 2022 se celebró la tercera sesión del Grupo de Trabajo 6 de la RIS, sobre “Diseño de un sistema de indicadores del éxito de los procesos de inclusión social”. Esta sesión tuvo un carácter especial por ser la primera celebrada de **manera presencial** desde que comenzó la pandemia en 2020. La sesión se celebró en la sede del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 en el Paseo del Prado en Madrid.

Objetivos del grupo

El objetivo de este grupo de trabajo es, según sus TdR, procurar un **mejor aprovechamiento de los mecanismos de financiación europeos destinados a operaciones y proyectos que contribuyan a alcanzar los objetivos de la RIS** ¹. Se trata, en definitiva, de analizar las vías de financiación de aquellas iniciativas que favorezcan los itinerarios de inclusión sociolaboral de las Administraciones Públicas y entidades señaladas, bien captando fondos europeos del actual periodo de programación, bien fondos extraordinarios, o bien fondos procedentes de convocatorias específicas, como el Programa Europeo de Empleo e Innovación Social (EASI) y otras.

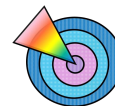
Recordando los avances de las sesiones anteriores

Para contribuir a los objetivos del GT6, se consideró conveniente celebrar en primer lugar una “**Jornada sobre fondos europeos para los objetivos de la RIS**”, en formato *webinar* el 11 de febrero de 2021. Sobre esta base, la **primera sesión** de trabajo del GT6 se celebró al día siguiente, el 12 de febrero, con el objetivo específico de identificar y formular propuestas para que los objetivos de la RIS sean tenidos en cuenta en el diseño de los Programas Operativos de los Fondos Estructurales y en la aplicación del Programa de Recuperación, Transformación y Resiliencia español (PRTR). Como resultado del trabajo colectivo realizado, se redactó el documento “**Orientaciones para la alineación de los Programas Operativos de los Fondos Estructurales y de Inversión Europeos con los objetivos de la RIS**” ². En esta sesión se acordó crear dentro de la RIS un **mecanismo de seguimiento de las propuestas de la RIS**, tanto a nivel estatal como en las comunidades y ciudades autónomas, a lo largo de todo el periodo de programación.

La **segunda sesión** del GT6 trabajó en dos cuestiones:

¹ Disponible en <http://redinclusion-social.es/actividades-y-novedades/gt6-captacion-de-fondos-para-operaciones-relacionadas-con-los-objetivos-de-la-ris-en-el-nuevo-marco-financiero-fse-2021-2027/>

² Informe de la primera sesión del GT6 disponible en <http://redinclusion-social.es/wp-content/uploads/2021/10/GT6.1-Orientaciones-de-la-RIS-para-los-fondos-europeos-final-12-Feb-21.pdf>



1. **Revisión de las acciones realizadas por la AGE, las comunidades y ciudades autónomas y las entidades sociales** para influir en el diseño de proyectos del PRTR y en los programas operativos de los fondos estructurales y de inversión (FSE y FEDER) para alinearlos con los objetivos de la RIS.

2. **Diseño de un mecanismo para el seguimiento** de las acciones y propuestas realizadas por los miembros de la RIS, tanto a nivel estatal como en las comunidades y ciudades autónomas, a lo largo de todo el periodo de programación para acercar los objetivos de la RIS a los fondos.

Tercera sesión

La tercera sesión de trabajo trató sobre el diseño de indicadores para medir los logros de las acciones de inclusión social más allá de la inserción laboral. Los indicadores de los fondos europeos están muy dirigidos al ámbito del empleo y reflejan deficientemente el ámbito de la inclusión social, no mostrando muchos de los logros obtenidos por las actuaciones que son de gran relevancia para la inclusión social. Además, los indicadores no siempre se ajustan bien a las dinámicas de la inclusión social, que suelen requerir periodos más largos de tiempo de los estipulados.

El trabajo de esta sesión se centró, por tanto, en la **construcción de indicadores de seguimiento y de éxito de los procesos de inclusión social** promovidos de forma conjunta entre los servicios de empleo, los sociales y el tercer sector.

La jornada comenzó con la bienvenida por parte de la Directora General de Diversidad Familiar y Servicios Sociales, Patricia Bezunarte, que fue seguida por una breve presentación realizada por Elena Perela Rodríguez, Jefa de Servicio de la Unidad Administradora del Fondo Social Europeo, que se resume a continuación.

2. Presentación de la UAFSE

En este momento las Comunidades Autónomas están preparando los programas para el nuevo periodo de programación FSE+, seleccionando los objetivos específicos, diseñando las acciones y definiendo los indicadores. Por tanto, **esta sesión de trabajo del GT 6 se realiza en un momento muy oportuno**, que permite ofrecer un valor añadido para la programación del nuevo periodo.

Es importante formular indicadores que permitan verificar si se cumplen los objetivos, lo que en muchos casos implica ir más allá del conjunto de los indicadores comunes propuestos por el reglamento. Sin embargo, también es importante acotar y evitar un exceso de indicadores que lleve a una complejidad demasiado elevada.

Durante la presentación se remarcó además la importancia de aprobar los nuevos programas antes de finalizar el presente año, para no perder la financiación correspondiente al ejercicio 2022.



3. Dinámica de trabajo

La dinámica de trabajo se estructuró en dos fases, una previa, realizada de manera online, y otra posterior, realizada durante la sesión presencial.

3.1. Trabajo previo online

Durante esta fase de trabajo los participantes recibieron un formulario en el que se incluyeron preguntas sobre el estado de la definición de indicadores en los nuevos programas del FSE+, así como por la posible presencia de indicadores que midan el éxito de los procesos de inclusión social. A través de este formulario **se recogieron algunos ejemplos de este tipo de indicadores que están siendo planteados ya para su incorporación a los futuros programas** por parte de entidades sociales y comunidades y ciudades autónomas:

3.2. Trabajo durante la sesión presencial

Durante la sesión presencial del 25 de abril se trabajó con el conjunto del grupo en el diseño de indicadores de seguimiento y de éxito de los procesos de inclusión social, más allá de la inserción laboral para los itinerarios personalizados para la inclusión social y laboral de personas en riesgo. Estos itinerarios consiguen importantes logros en los participantes. Estos logros incluyen la mejora de la autoestima y la motivación, de las habilidades digitales, de competencias para el empleo, de la capacidad de organización personal, de las habilidades de comunicación interpersonal, de las relaciones sociales, del acceso a los servicios de salud, educación, empleo o servicios sociales, o la concienciación, entre otros logros.

Estos logros no son casualidad, sino que son intencionados y forman una parte esencial de la metodología de intervención y generalmente se describen como objetivos de manera explícita en el diseño de los itinerarios. Sin embargo, los indicadores de resultado de estos itinerarios dentro del marco del FSE 2014-2020 no suelen incluir indicadores que midan los logros mencionados.

Durante esa sesión de trabajo se plantearon por tanto posibles indicadores para poder medir estos logros obtenidos por los itinerarios, con vistas a su consideración en el nuevo periodo de programación.

El primer paso de la dinámica de trabajo consistió en que los participantes **identificaran resultados, éxitos** obtenidos por los itinerarios para la inclusión social y laboral de personas en riesgo. En total se identificaron seis resultados, que se describen en el apartado a continuación. Posteriormente, para facilitar la participación y el intercambio de ideas, el grupo se dividió en seis sub-grupos, de entre cuatro y cinco personas, que tuvieron la oportunidad de conversar para obtener ideas y visiones que fueron posteriormente compartidos con el conjunto de los participantes.



Cada mini grupo trabajó sobre la **elaboración de uno o varios indicadores** destinados a medir los logros obtenidos en cada uno de los seis resultados identificados.

A continuación, se muestra el resultado del trabajo desarrollado por los participantes del grupo de trabajo.

4. Propuesta de indicadores

Los/las participantes identificaron **seis bloques de resultados/éxitos** obtenidos por las personas que participan en itinerarios para la inclusión social y laboral de personas en riesgo, más allá de la inserción laboral:



Tras esta primera identificación de resultados/éxitos, los participantes trabajaron en grupos reducidos para definir posibles indicadores que permitieran medir su avance. Cada grupo trabajó sobre un resultado concreto.

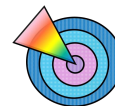
Es importante señalar que **el centro de la intervención es la persona**, por tanto, **los indicadores discutidos miden si la persona consigue esos resultados** o éxitos tras su paso por el itinerario. La medición de los éxitos de un programa implementado por una entidad se realizaría agregando los resultados individuales, es decir, teniendo en cuenta el número (o porcentaje) de personas que los han alcanzado.

Sus conclusiones se resumen a continuación:

4.1. Competencias relacionales y participación social

El subgrupo 1 identificó cinco tipos de indicadores en relación con las **competencias relacionales de la persona** participante en un itinerario:

1. Conocimiento de recursos básicos y acceso a los mismos.



2. Capacidad de relacionarse, informarse, comunicarse y negociar.
3. Disponibilidad de una red de apoyo material y emocional.
4. Disponibilidad de una red de contactos.
5. Participación en actividades sociales o comunitarias.

Otro resultado/éxito muy relevante e importante es **la participación social**, para cuyo monitoreo y evaluación pueden utilizarse cinco indicadores:

1. Número de personas con las que se relaciona el / la participante.
2. La frecuencia de esos contactos.
3. La disponibilidad, por parte de la persona, de redes para el apoyo material.
4. La disponibilidad, por parte de la persona, de redes para el apoyo emocional.
5. Apoyo social recibido.

Existen ya varias herramientas para medir el nivel de **competencias relacionales y la participación social** de una persona que participa en un itinerario para la inclusión social y laboral, definidas en la literatura existente. En general, suelen basarse en **cuestionarios /herramientas** de valoración con **escalas**, por ejemplo, de 1 a 4³. Así, el progreso experimentado por la persona gracias a su participación en el itinerario se identifica aplicando la herramienta **al inicio, en uno o varios puntos intermedios y al final**.

La aplicación de la herramienta podría ser:

- Mediante autoevaluación de la **persona participante**: esta opción se considera una posibilidad, pero ésta puede ser demasiado subjetiva y no responder a la situación de la persona. Esto podría derivar en problemas con las auditorias del FSE en caso de que se requiera su acreditación.
- La medición de estos indicadores se puede realizar también por parte del/de la **técnico/a de proyecto**. La evaluación por parte del personal técnico a través de una entrevista semiestructurada ofrece una buena alternativa a un cuestionario de autoevaluación, que puede ser bastante subjetivo; además, el formato semiestructurado permite a los participantes añadir información que consideren relevante más allá de las preguntas del guion.

Como ejemplo práctico, Fundación Mujeres y CEPAIM están trabajando en un proyecto para medir el **empoderamiento de las mujeres en situación de vulnerabilidad**, a nivel personal, social y laboral, como paso esencial para su inserción laboral. El proyecto plantea crear y testar un índice sintético que agrupe varios indicadores, lo que serviría para objetivar el conocimiento profesional

³ Se suelen utilizar escalas con un número par de opciones, para evitar la posición intermedia.



y automatizar el proceso de las valoraciones. Les gustaría presentar el proyecto más adelante a los miembros de la RIS⁴.

4.2. Competencias digitales

El subgrupo 2 identificó una serie de indicadores para la medición del nivel de competencias digitales de las personas participantes en itinerarios:

1. El uso del correo electrónico.
2. Navegación por internet.
3. Uso de redes sociales.
4. Ejercicio de derechos y de ciudadanía a través de medios digitales (por ejemplo, solicitar una beca, pedir información a la Seguridad Social o pedir citas para el acceso a servicios públicos)
5. Ofimática básica.

El grupo propuso que la evaluación de estos indicadores sea a través de cuestionarios, incluyendo cuestionarios autoevaluativos, además de pruebas de actitudes y aptitudes para observar las mejoras en estas dimensiones, comparando los resultados en el inicio del programa y al final. Por otra parte, también se remarcó que ya existen muchas herramientas disponibles y estandarizadas que pueden servir como inspiración: por ejemplo, el INE hace una encuesta sobre el uso de TIC y comercio electrónico. Otro ejemplo es el programa Emplea+.

4.3. Competencias prelaborales

El subgrupo 3 trabajó sobre la medición de las llamadas competencias prelaborales como un resultado o éxito de los itinerarios. Si bien este término es comúnmente usado, no siempre se hace con idéntica interpretación. En este caso, el subgrupo consideró las competencias prelaborales como un conjunto de habilidades sociales y de empleo, incluyendo la motivación para el empleo.

La **perspectiva propuesta por el subgrupo para la medición de resultados se basa en la participación en el programa**, condicionada al progreso satisfactorio del participante. Es decir, aquellos participantes que completen una acción orientada a la mejora de las competencias prelaborales de manera satisfactoria, habrían logrado mejorar estas competencias. Un ejemplo sería un plan de intervención ofrecido por una comunidad autónoma, que trabaje la mejora de las habilidades prelaborales, y que cuente con una escala que marque el cumplimiento y los progresos de los participantes. De esta forma, completar de manera satisfactoria este plan supondría efectivamente mejorar esas competencias prelaborales. En la práctica, este enfoque se basa, de

⁴ [Más información sobre el proyecto aquí.](#)



forma similar a las competencias relacionales (apartado 4.1) o las digitales (apartado 4.2), en una escala que mida las distintas competencias prelaborales.

El indicador propuesto es si la persona ha participado o no en un plan de intervención o en una acción de mejora de habilidades prelaborales de manera satisfactoria. Se trata de un enfoque que basa el indicador de resultado en el indicador de ejecución. La principal ventaja de este enfoque sería su simplicidad y operatividad en el esquema del FSE.

4.4. Mejora del autoconocimiento para la situación emocional funcional

El subgrupo 4 planteó una serie de indicadores en relación con el resultado/éxito de un itinerario sobre la mejora del autoconocimiento para la situación emocional funcional:

1. Nivel de autoestima.
2. Nivel de autoconocimiento.
3. Motivación.

De forma análoga a la evaluación de las competencias relacionales y participación social trabajadas por el subgrupo 1, este subgrupo también propuso evaluar estas dimensiones **a través de un cuestionario, que resulte en una escala**, considerando válido que **la persona se puntúe a sí misma** mediante un cuestionario o en entrevistas, así como la **valoración por parte del profesional de referencia**, de un psicólogo, coach o trabajador social. También se puede recopilar información a través de sesiones de orientación o simulaciones de situaciones reales, como entrevistas de trabajo, para observar la mejora en las personas. Es preciso controlar posibles sesgos, como el sesgo de deseabilidad social (dar las respuestas que supuestamente el entrevistador espera para crear buena impresión).

El indicador se articularía a través de la **mejora en la escala**, basándose en la diferencia entre la situación al inicio del itinerario, en el intermedio y al final.

4.5. Mejora del acceso a los servicios

El subgrupo 5 propuso los siguientes indicadores para medir el resultado/éxito de participar en un itinerario en relación con la mejora en el acceso a los servicios:

1. Autonomía en el acceso a los servicios, es decir, en qué medida las personas son capaces de acceder de manera directa a los mismos, sin una derivación o el apoyo de un intermediario.
2. Información sobre mapas de recursos y servicios, o en qué medida la persona tiene conocimiento de los recursos y servicios a los que puede acceder.
3. Valoración del grado de dificultad de la persona en el acceso a los servicios.



4. Valoración del grado de satisfacción de la persona de la experiencia de acceso a los servicios.

El grupo propuso compilar información para algunos de estos indicadores a través de entrevistas a participantes. Las entrevistas pueden servir para identificar barreras al acceso a los servicios y para obtener información sobre la experiencia de las personas y la mejora de su situación tras el paso por el itinerario. Por ejemplo, las entrevistas podrían incluir preguntas sobre la dificultad percibida para acceder a los servicios, la experiencia con los trámites digitales, con los asistentes en directo (acompañamientos digitales) o los robots remotos que facilitan el acceso a los servicios que se tramitan online. También se podría preguntar a las personas sobre sus fuentes de información para conocer la existencia de los trámites y sobre algunos detalles de los procesos de acceso a los servicios.

Una discusión interesante que surgió en este contexto fue cómo identificar los obstáculos al acceso a servicios de aquellas personas que no han accedido a ningún servicio, es decir, de aquellas que no están participando en itinerarios, quizás precisamente porque no los conocen o no les son accesibles. En esos casos la idea que surgió fue la de realizar encuestas a potenciales participantes, es decir, no usuarios de los itinerarios; en esta línea, la información provista por algunas encuestas nacionales, como la Encuesta de Condiciones de Vida, podría ser útil, pero solo a nivel agregado, no para valorar la mejora de la situación de una persona tras su paso por un plan/actuación concreta.

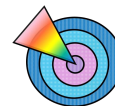
4.6. Mejora de la gestión económica

En relación con el resultado de mejorar la gestión económica, el subgrupo 6 propuso los siguientes ámbitos (sobre los cuales habría que definir indicadores precisos):

1. Control de ingresos y gastos mensuales.
2. Eficiencia en el consumo del hogar, por ejemplo, en suministros de gas, luz, o comunicaciones. Esto está relacionado con el hábito y capacidad de buscar ofertas o con el hábito de ahorrar.
3. Nivel de endeudamiento de la persona y grado de conocimiento de sus deudas.

La información para construir indicadores adecuados sería proporcionada por la propia persona y evaluada por los profesionales a través de entrevistas (por ejemplo, para medir su conocimiento y competencias financieras). Una opción sería recoger la información a través de apps que han habilitado los grandes bancos (Caixabank, BBVA, Santander...), o a través de herramientas sencillas basadas en Excel para monitorizar gastos e ingresos en algunos casos⁵.

⁵ Se pueden encontrar ejemplos en el [programa de salud financiera desarrollado por la Fundación Nantik Lum](#).



5. Conclusiones

La sesión resultó enriquecedora y permitió extraer una serie de conclusiones:

Los **itinerarios personalizados para la inclusión social y laboral de personas en riesgo consiguen importantes resultados/éxitos, independientemente de si la inserción laboral ocurre finalmente (en el periodo establecido)**. Es vital medir y visibilizar estos éxitos. En concreto, los miembros de la RIS identificaron que las personas que participan en itinerarios de inclusión social y laboral obtienen éxitos relacionados con sus:

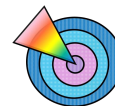
- Competencias relacionales y participación social.
- Competencias digitales.
- Competencias prelaborales.
- Autoconocimiento para la situación emocional funcional.
- Acceso a los servicios.
- Gestión económica.

Estos resultados por lo general no son casuales, sino perseguidos por los propios programas, fruto del esfuerzo y el trabajo realizado por parte de los/as profesionales y los participantes durante las actividades. Sin embargo, **estos resultados generalmente no son medidos** por los indicadores de resultado de los Programas Operativos del Fondo Social Europeo 2014-2020.

Medir estos resultados es clave para conocer los efectos de las acciones. Más allá de la **puesta en valor de estos logros** y de las acciones que los hacen realidad, conocer en qué medida las acciones consiguen mayores o menores resultados resulta clave para **profundizar en la evaluación** de la eficacia y eficiencia, y con ello, avanzar en la mejora continua de la atención social. En este sentido estamos en un **momento clave**, dado que las Comunidades Autónomas están preparando ahora los programas para el nuevo periodo de programación FSE+.

Medir estos resultados es posible, y de hecho ya hay avances en este sentido. Los miembros de la RIS informaron de que las entidades sociales Cepaim, Fundación Mujeres, FSG y ACH, así como el Principado de Asturias y la Ciudad Autónoma de Melilla están realizando avances importantes en esta dirección. Además, existe un trabajo realizado por otras instituciones fuera del ámbito del Fondo Social Europeo, como indicadores desarrollados para estadísticas del Instituto Nacional de Estadística o el trabajo realizado por la comunidad académica, que puede servir como base.

El grupo fue capaz de desarrollar en una sesión de trabajo breve una serie de **pautas para una primera visión de indicadores** asociados a estos resultados. Esto muestra que, a pesar de la complejidad de definir indicadores que midan este tipo de resultados, se trata en esencia de una tarea posible. El trabajo del grupo permitió ofrecer además una serie de recomendaciones de cara al diseño de indicadores:



- Es importante realizar una valoración no solo inicial y final, antes y después del proceso, sino también llevar a cabo una o varias **valoraciones intermedias**, que permitan tener un conocimiento sobre el propio proceso. Esto permite identificar de manera temprana aquellos casos que se desvinculan de las acciones, o sobre los que las acciones no están teniendo los resultados esperados, para poder responder de manera ágil antes de que finalice el proceso.
- Desarrollar nuevos indicadores implica de hecho un **desarrollo adecuado de su metodología e implementación en la práctica**, definiendo con claridad los métodos de recopilación de información, como cuestionarios o entrevistas u otros, así como las fuentes de información, como el participante, los/as profesionales de las entidades u otros profesionales especializados/as.
- Es clave **homogeneizar criterios para los indicadores** entre diferentes entidades, en especial cuando se trata de medir resultados de naturaleza más sutil como los planteados. La inserción laboral puede medirse mediante hechos objetivos y claros, como un contrato de trabajo, pero resultados más sutiles como la mejora de la autoestima pueden dar lugar a interpretaciones diversas. Los indicadores comunes y contruidos de forma homogénea permiten comparar resultados entre entidades, territorios, situaciones diversas de las personas, etc. y permiten así aprender y mejorar.
- De cara a homogeneizar más aún la puesta en práctica de estos indicadores es también necesario establecer **criterios objetivos y homogéneos en los métodos de recogida de información**, como a través de entrevistas. En la práctica en muchos casos serán los/as profesionales de las entidades quienes harán estas entrevistas, por lo que para evitar la subjetividad del/de la profesional es necesario establecer mecanismos para asegurar la homogeneidad de los criterios y posiblemente realizar **formaciones previas**. Esto es clave para que los datos sean consistentes y podamos después sumar y agregar con rigor los resultados reportados por las diferentes entidades en cifras a nivel regional o nacional.
- Es también importante el desarrollo y uso de **herramientas que faciliten la recogida y almacenamiento de información**, y que nuevamente permitan integrar los datos de diferentes entidades de manera ágil, operativa y segura. La utilización de herramientas digitales, incluidas apps para personal técnico y/o beneficiarios puede ser muy eficaz.
- Por último, también es importante tener un **enfoque selectivo y pragmático**, acotando y evitando un exceso de indicadores que lleve a una complejidad demasiado elevada. De manera similar, la definición y puesta en práctica de los indicadores debe ser operativa y pragmática, no implicando una carga de trabajo adicional para el personal técnico que resulte inasumible, o que repercuta en una peor calidad de la atención, ni generando potenciales conflictos con las auditorías, que derivarían en una mayor carga de trabajo y en incertidumbre para las entidades y agentes implicados.