

## Comunitat Valenciana: Proyecto Pilotem - Servicios Sociales y digitalización

### Presentación

#### Organismo implementador

Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda de la Comunitat Valenciana.

#### Contexto

La exclusión social no solo implica la falta de ingresos económicos suficientes para satisfacer las necesidades básicas, como alimentación, vivienda y atención médica; sino también, la privación de oportunidades educativas, laborales y sociales.

De acuerdo con la Encuesta de Condiciones de Vida (ECV) realizada en 2023 por el Instituto Nacional de Estadística (INE), la Comunitat Valenciana registra un valor en el indicador europeo de riesgo de pobreza o exclusión social (AROPE), del 29,6%. Este porcentaje era 3,1 puntos porcentuales superior a la media española.

#### Resumen del proyecto

El diseño del Proyecto Pilotem se basó en las carencias detectadas durante la gestión y el desarrollo de actuaciones de inclusión social a nivel autonómico: (i) una falta de coordinación entre los Servicios Sociales de Atención Primaria y las entidades del Tercer Sector de Acción Social (ETSAS) al implementar itinerarios integrales personalizados y (ii) la dificultad de acceso de la población vulnerable a recursos sociales a través de Internet.

El proyecto se centró en la implementación y evaluación de un sistema de acompañamiento integral personalizado, y en formación en alfabetización digital. Los itinerarios en los que participaron las personas beneficiarias estaban relacionados con los ámbitos de actuación de cada una de las 31 ETSAS que colaboraron en el proyecto.

### Intervención

#### Ámbito de acción

La población objetivo eran personas en riesgo de exclusión social, perceptores del Ingreso Mínimo Vital (en adelante, IMV), o de la Renta Valenciana de Inclusión (en adelante, RVI).

Concretamente el proyecto se dirigió a diferentes colectivos de personas en riesgo de exclusión: personas con diferentes tipos de discapacidad o diversidad funcional, colectivos de mujeres vulnerables (víctimas de violencia de género, víctimas de trata, en contexto de prostitución, etc.), población de etnia gitana, jóvenes en situación de riesgo o de exclusión social, población migrante, refugiada o exreclusa, y personas sin hogar.

El proyecto tuvo lugar en la Comunitat Valenciana, con implantación en las tres provincias (Valencia, Alicante, Castellón) y 14 municipios.

### Perfil de participación

El 69% de las personas participantes eran mujeres. La edad media de las personas fue de 41 años. El 14% no contaban con estudios y el 29% contaba solo con estudios primarios.

El 30% de las personas participantes habían sido víctimas de violencia de género, el 51% convivían con menores de edad y el 15% eran personas sin hogar. El 6% de la muestra era o habían sido reclusa y el 35% sufría alguna enfermedad que repercutía en su vida diaria.

La mayoría de las personas participantes (90%) estaban en situación de desempleo o inactividad laboral. El 49% eran personas beneficiarias de la RVI y el 23% del IMV (y un porcentaje desconocido de ambas, teniendo en cuenta la compatibilidad y complementariedad de ambas prestaciones).

### Descripción de la intervención

La intervención, que duró 8 meses, desarrolló actividades en los ámbitos de digitalización, y de acompañamiento social y *non take-up*.

El objetivo de la intervención fue evaluar la coordinación de las entidades del Tercer Sector de Acción Social con los servicios sociales de Atención Primaria en la implementación de acciones destinadas a reducir la brecha digital y fortalecer la inclusión social en los colectivos más vulnerables.

Las personas participantes se asignaron aleatoriamente entre el grupo de tratamiento o intervención y el grupo de control o comparación.

Las personas beneficiarias del grupo de intervención, además de participar en los itinerarios habituales de inclusión implementados por las ETSAS que colaboraron en el proyecto, recibieron, una atención integral personalizada por parte de la persona profesional de referencia se los Servicios Sociales municipales. Estos servicios personalizados incluían un diagnóstico de la situación de vulnerabilidad, la elaboración de un Plan Personalizado de Intervención Social, el seguimiento por la persona profesional de referencia, y la coordinación con otro personal profesional y servicios. Adicionalmente, las personas participantes del grupo de intervención recibieron una capacitación digital centrada en la relación con la Administración y el acceso a recursos públicos por medios electrónicos.

Las personas del grupo de comparación solamente participaron en los itinerarios ofertados por las ETSAS en las condiciones habituales de los mismos.

### Diseño experimental

1.481 personas participaron en este proyecto, de las cuales 668 fueron asignadas de manera aleatoria al grupo de comparación, 672 al grupo de intervención, y 141 fueron asignadas a reserva.

Tras las bajas iniciales y las sustituciones, finalmente participaron 703 personas en el grupo de intervención y 704 en el grupo de comparación.

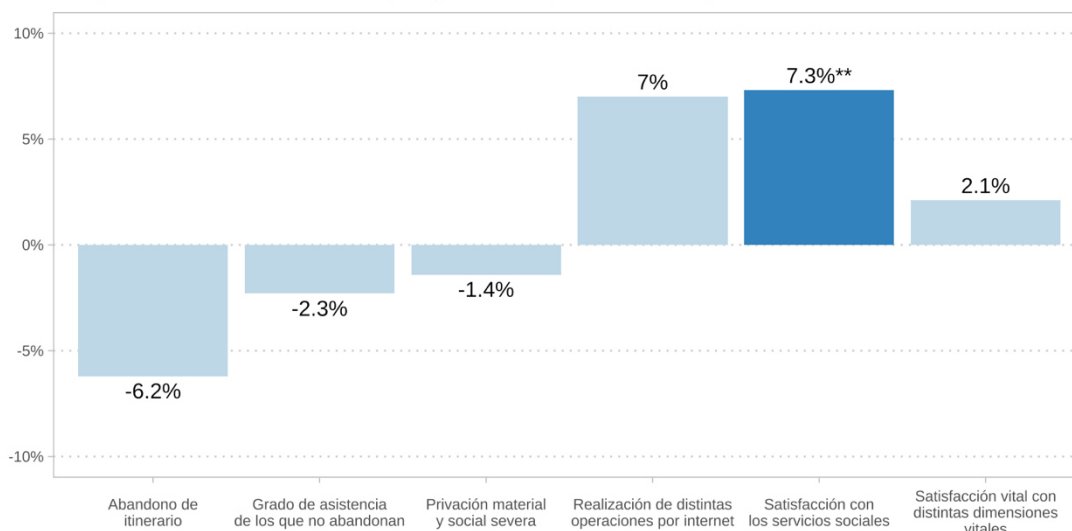
## Resultados

Los resultados de la evaluación de la intervención diferencial recibida únicamente por el grupo de tratamiento fueron los siguientes:

- El grupo de intervención presentó una mejora en el índice de satisfacción con los servicios sociales con un aumento de más de un 7% respecto al grupo de comparación (Figura 1).
- Para el resto de los indicadores principales, tales como el abandono de itinerario, el grado de asistencia, la privación material y social, los indicadores de brecha digital y la satisfacción vital, se observan efectos no significativos para las personas participantes que conformaban el grupo de intervención respecto al grupo de control.

La Figura 1 muestra el porcentaje incremental de cada indicador de resultado principal (medido al final de la intervención) para el grupo de tratamiento comparado con el grupo de control.

**Figura 1. Resultados del programa implementado por la Comunitat Valenciana**



Nota: La tonalidad de azul muestra la significatividad de los indicadores (\*, \*\*, \*\*\*). A mayor significatividad, más oscuro. Se indican tres niveles de significatividad: con un nivel de confianza del 99% (\*\*\*), del 95% (\*\*) o del 90% (\*). Un resultado no significativo se muestra sin estrellas.

## Otros datos de interés

### Presupuesto (firmado por convenio)

10.243.668,33 €.

### Equipo evaluador

Secretaría General de Inclusión con el apoyo del Centro de Estudios Monetarios y Financieros (CEMFI) y el Abdul Latif Jameel Poverty Action Lab (J-PAL).

### **Sobre la Consellería de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda de la Comunitat Valenciana**

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda de la Generalitat Valenciana es el máximo órgano encargado de la dirección y ejecución de la política del Consell en materia de políticas de prestación social, servicios sociales, dependencia, personas con discapacidad, igualdad, familias, infancia y adolescencia, adopciones, juventud, mujer, personas migrantes, cooperación al desarrollo, voluntariado social y vivienda.

Para la ejecución del proyecto piloto ha contado con el apoyo de Entidades del Tercer Sector de Acción Social de la región, que con equipos específicos abordarán las distintas particularidades de las situaciones de exclusión social en la región. En particular, se proponen 41 itinerarios implementados por 31 entidades del Tercer Sector de Acción Social especializadas según el colectivo concreto con el que trabajen.

## Glosario de términos

Estadísticamente significativo	Un resultado o efecto es estadísticamente significativo cuando es improbable que haya sido debido al azar, es decir, el nivel de confianza es alto. El nivel de confianza se expresa en porcentaje. Un nivel de confianza de X% significa que, si se repitiera 100 veces el experimento, en X de ellos se obtendría el impacto obtenido en este caso. Se indican tres niveles de significatividad, representados por estrellas: resultados con un nivel de confianza del 99% (***), del 95% (**) o del 90% (*). Un resultado no significativo se muestra sin estrellas.
Indicador AROPE	La población en riesgo de pobreza o exclusión social está definida según unos criterios establecidos por Eurostat. Es aquella población que está al menos en alguna de estas tres situaciones: (1) En riesgo de pobreza (ingresos equivalentes por debajo del 60% de la mediana de ingresos por unidad de consumo). (2) En carencia material y social severa (si declara tener carencia en al menos siete elementos de los 13 de una lista que incluye, por ejemplo, no poder permitirse una comida de carne, pollo o pescado al menos cada dos días, mantener la vivienda con una temperatura adecuada, tener dos pares de zapatos en buenas condiciones o sustituir ropa estropeada por otra nueva). (3) En hogares sin empleo o con baja intensidad en el empleo (hogares en los que sus miembros en edad de trabajar lo hicieron menos del 20% del total de su potencial de trabajo durante el año anterior al de la entrevista).