

Medición de Impacto en Contratación Pública Responsable
Revisión de experiencias

María Inmaculada Gallego López
María Ángeles Ocaña Losada
Óscar Sierra Martín

INDICE

1.Resumen.....	1
2.Objetivo.....	3
3.Resultados.....	4
4.Experiencias de medición de impacto.....	5
4.1.Evaluación del impacto social del Programa de Inserción Laboral del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad en el Instituto Municipal de Parques y Jardines de Barcelona.....	5
4.2.Evaluación del impacto social del Servicio de Asistente Personal del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad.....	8
4.3.Estudio evaluativo del impacto social, ambiental y económico por metodología S.R.O.I. aportado por el servicio “cita previa” perteneciente a línea Madrid del Ayuntamiento de Madrid.....	12
4.4.Estudio evaluativo del Impacto Social, ambiental y económico aportado por el servicio “Avisos y Peticiones” perteneciente a la línea Madrid del Ayuntamiento de Madrid por Metodología S.R.O.I.....	13
5.Conclusiones.....	17
6.Bibliografía.....	19

1. Resumen

La contratación pública representa aproximadamente el 18,5% del PIB de nuestro país; este volumen económico tiene una influencia muy importante en nuestras formas de producción y modelo de desarrollo. Tal como indica la Agenda 2030 de Objetivos de Desarrollo Sostenible aprobada por Naciones Unidas es necesario ejercer una Contratación Pública Responsable, incorporando consideraciones de tipo social y medioambiental en las compras y contrataciones públicas, con el objetivo de transformar nuestro modelo de producción y consumo hacia formas más sostenibles y equitativas de desarrollo.

La medición del impacto social se puede definir como el proceso orientado a obtener información fiable desde perspectivas cuantitativa y cualitativa que permita, en primer lugar, la toma de decisiones ética y responsable en las “cuestiones” que afecten directa o indirectamente al conjunto de la sociedad.

Desde el enfoque de la Contratación Pública Responsable, la principal preocupación por la medición del impacto social es conocer la repercusión que tienen para el bien común las relaciones contractuales que se financian con fondos públicos. En dicha relación contractual, se encuentran involucrados diferentes actores. Por una parte, con la posición de adjudicadora, las Administraciones Públicas, Organismos Autónomos, Empresas Públicas y, por otra, las habitualmente partes adjudicatarias de los mencionados contratos; las distintas entidades y empresas del sector privado con carácter lucrativo y las integrantes del llamado Tercer Sector con el que están vinculadas las entidades de economía social, en su mayoría de carácter no lucrativo.

La elección del tema que ocupa el desarrollo de ésta revisión se ha fundamentado en la ausencia actual de mediciones de impacto en las adjudicaciones de los Contratos Públicos desde una perspectiva Responsable y se ha entendido como necesaria y urgente la búsqueda de información al respecto para comprobar si las actividades que se realizan están tanto acordes a los requisitos del contrato como a la misión, visión y valores de la entidad en cuestión.

Si no se mide el Impacto ni existe seguimiento ni evaluación durante la ejecución del proyecto y al final del mismo, no se podrá constatar de una forma objetiva el buen hacer, la mejora en la toma de decisiones y las propuestas de valor que sean lo más adecuadas posibles para las necesidades detectadas.

Las experiencias nos ayudan a mejorar y a ver lo que se ha hecho mal en el pasado para crear nuevas y mejores oportunidades. Es sabido que en la mayoría de las ocasiones medir el impacto es una tarea compleja porque no siempre todos los indicadores pueden ser cuantitativos y siempre hay un grado de subjetividad pero no hay que dejar de intentarlo a pesar de las trabas que nos vayamos encontrando en el estudio.

En este caso concreto de adjudicación de Contratos Públicos la medición del Impacto, podría aportar valor a los responsables de la administración que deben decidir sobre una subvención a una entidad, ya sea empresa, fundación o entidad no lucrativa y por otro lado a todos aquellos que estén interesados en verificar que avanzan en su misión, que efectivamente el bien que están persiguiendo, lo están consiguiendo y sobre todo haciéndolo bien.

Para calcular rigurosamente el impacto social, los resultados deberían ser contrastados con lo siguiente:

- (i) Lo que hubiese pasado de todas formas (efecto “peso muerto”);
- (ii) Las actividades de otros agentes (aislar lo atribuible a la inversión);
- (iii) En qué medida los efectos de la intervención inicial van perdiendo importancia con el paso del tiempo (efecto “caída”);
- (iv) En qué medida los resultados han desplazado otras consecuencias igualmente positivas que hubieran podido suceder (efecto “desplazamiento”)
- v) Consecuencias inesperadas o imprevisibles (que pueden ser positivas o negativas).

2. Objetivo

El objetivo principal de ésta revisión se ha centrado en conocer la situación actual en la que se encuentra el desarrollo de la investigación en relación a las experiencias sobre las evaluaciones de impacto social realizadas por entidades públicas como parte adjudicadora y, las realizadas por entidades pertenecientes, entre otras, a la economía social como parte adjudicataria de los diferentes tipos de contratos incluidos en la Ley 9/2017 de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público, tanto “ex-ante” como “ex-post” a su entrada en vigor.

En la investigación se trata de ver los efectos, positivos o negativos, creados a partir de la introducción de cláusulas sociales y ambientales incluidas en dicha ley, mediante la medición del impacto generado por las mismas, así como la medición del impacto social de programas públicos o privados, bien destinados a un colectivo vulnerable o a prestar un servicio público en distintos municipios.

Además, se extrae las conclusiones de dichas mediciones con el objetivo de comprobar los impactos positivos creados a partir de dichas cláusulas, contratos o programas, exponiendo con ello los distintos beneficios cuantitativos o cualitativos generados por los mismos.

Por tanto, uno de los objetivos de este trabajo es el de fomentar una cultura de trabajo orientada a resultados; se trata de entender si el trabajo que la entidad, ya sea empresa, fundación u organización no lucrativa, marca una diferencia, si el camino que se ha propuesto se está realizando y si la entidad contribuye a mejorar su entorno en lo relativo a sus aspectos sociales y medioambientales.

El objetivo de la medición del impacto es la gestión y el control del proceso de generación de impacto social con el fin de maximizar los beneficios más allá de los puramente económicos

3. Resultados

El posicionamiento estratégico de empresas y entidades de los diferentes sectores de actividad puede verse condicionado por la repercusión positiva o negativa en relación a sus “stakeholders” o grupos de interés, entendidos éstos como actores sociales afectados directa o indirectamente por la toma de decisiones o por el cumplimiento de objetivo de las organizaciones.

En este sentido, la medición del impacto aporta información a la entidad tanto a nivel interno como externo, facilitando alcanzar una toma de decisiones acorde a los intereses locales y globales, más ética y responsable con el desarrollo social.

En la actualidad existen diferentes metodologías para la medición del impacto, entre ellas la Teoría del Cambio, las Métricas IRIS, de la Global Impact Investing Network (GIIN), la Metodología SROI (Social Return on Investment), y la propuesta por la Comisión Europea para la medición del impacto social, European Venture Philanthropy Association: EVP encargando al subgrupo GECES el desarrollo de una metodología en el año 2012 que pudiese ser utilizada de forma transversal por las entidades de la economía social de la Unión Europea. Aún así, no se han llegado a estandarizar ni se han definido procesos de medición del impacto social que permitan obtener información para poder realizar comprobaciones a través de procesos de comparación o “benchmarking”.

Entre la revisión bibliográfica realizada se han localizado estudios que concluyen con un análisis comparativo de las metodologías, habiéndose utilizado la metodología LBG Model a nivel micro, meso y macro; el Modelo IC a nivel micro y el modelo SROI para realizar mediciones a nivel micro y meso. Asimismo, ya que las diferentes metodologías están diseñadas para medir el impacto de las iniciativas planteadas con fines sociales, en la medición de impacto social se pone en valor la aportación de los diferentes grupos de interés entendiéndose como parte necesaria en el desarrollo del proceso de medición. Se trata de metodologías que difieren de la complejidad de los mismos, las fuentes de información y documentación y, entre otros, el requerimiento de certificación y/o verificación. Por otra parte, el Protocolo de Capital Social puede servir de guía y orientación en el proceso de medición y valoración del impacto social, ya que informa sobre las técnicas más adecuadas para cada una de las fases del proceso.

4. Experiencias de medición de impacto

4.1 Evaluación del impacto social del Programa de Inserción Laboral del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad en el Instituto Municipal de Parques y Jardines de Barcelona

El IMD (*Instituto Municipal de Personas con Discapacidad*) impulsa la realización de este estudio, en colaboración con Parques y Jardines de Barcelona, con el objetivo de conocer y comunicar el valor del impacto social del Programa de Inserción Laboral, identificando los beneficios de los programas para todos los agentes implicados, para estudiar la viabilidad de expandir programas como estos a otras empresas públicas.

El alcance temporal del análisis: el estudio se llevó a cabo con los datos del periodo 2009-2011.

El estudio se ha realizado en la ciudad de Barcelona.

De dónde partimos: Trabajadores de Parques y Jardines con discapacidad (2009-2012)

• 2009: 1.058 trabajadores en plantilla, 68 con discapacidad (6,4%) • 2010: 1.029 trabajadores en plantilla, 72 con discapacidad (7,0%) • 2011: 1.003 trabajadores en plantilla, 77 con discapacidad (7,7%) • 2012: 976 trabajadores en plantilla, 81 con discapacidad (8,3%)

A partir de este diagnóstico, el EAL ha ido desarrollando acciones en el ámbito social y laboral de estas personas, trabajando conjuntamente con Parques y Jardines, especialmente con las brigadas de Espacios Verdes y el Departamento de Recursos Humanos de la empresa.

El objetivo final del Programa es la finalización de la intervención de la educadora social, puesto que esto muestra la plena autonomía e integración de la persona con discapacidad a su puesto de trabajo.

El diagnóstico inicial concluyó que había una necesidad de intervención de forma continuada con 47 personas con discapacidad durante el 2010, mientras que a las 11 personas con discapacidad restantes se les hizo un seguimiento puntual. Durante el año 2011 el EAL focalizó la acción en 48 personas con discapacidad.

El proyecto aplica la metodología SROI y se desarrolla a partir de un análisis tradicional de coste-beneficio y se concreta en un coeficiente que se obtiene al comparar el valor generado por una iniciativa y la inversión necesaria para realizarla y lograr el impacto.

- Fase 1. Identificación de la inversión (inputs) y de los resultados (outputs)
- Fase 2. Identificación de los cambios (outcomes)
- Fase 3. Medida de los cambios

- Fase 4. Medida del impacto social
- Fase 5. Cálculo del SROI y análisis de sensibilidad

Con el objetivo de evaluar el impacto y los resultados de la intervención del EAL iniciada en el año 2009, se ha considerado conveniente llevar a cabo el análisis considerando un amplio horizonte temporal, de forma que el periodo de estudio es de tres años, del 2009 al 2011, ambos incluidos.

En cuanto a los agentes de interés, se han identificado seis agentes con implicación directa en el servicio:

1. El Ayuntamiento de Barcelona, concretamente el Instituto Municipal de Personas con Discapacidad (IMD).
2. Parques y Jardines, que contrata a las personas con discapacidad, y sus trabajadores.
3. Los trabajadores con discapacidad incluidos en el Programa.
4. El entorno familiar de los trabajadores con discapacidad.
5. La Administración pública catalana (más allá del Ayuntamiento de Barcelona).
6. La Administración general del Estado.

Cálculo del SROI

Una vez cuantificados y depurados los impactos que ha generado el Programa de Inserción Laboral durante los tres años, para el cálculo del SROI se llevan a cabo dos actividades.

1. Cálculo del valor actual neto del total de impactos cuantificados: dado que hay cambios que tienen una duración más allá del periodo de análisis del servicio (por ejemplo, el aumento de conocimientos de jardinería y medio ambiente se estima como un cambio que dura tres años, es decir, el tiempo que perdura la formación que recibe una persona), hay que actualizar el valor de aquellos impactos que se continuarán produciendo a pesar de haber finalizado el periodo de análisis. Para estos impactos se aplica la fórmula que permite calcular el valor actual y que tiene que tener en cuenta dos variables principales:

- La depreciación/el decrecimiento (drop off) que se produce en el cambio con el paso del tiempo. En este caso se ha considerado del 25%.
- La tasa de descuento, que se define como el coste de oportunidad del capital invertido en el servicio. Como se explica al apartado 3 de este documento, la tasa de referencia en este análisis ha sido del 3,5%.

2. Cálculo de la ratio SROI: es la división entre el valor actual calculado y el total de la inversión realizada.

Cálculo del retorno social

- Total de inversión en el periodo: 5.126.869,39 €
- Inversión por beneficiario: 33.952,78 €
- Impacto social: 7.309.880,74 €
- Valor actual: 7.099.347,00 €
- Impacto por beneficiario: 47.015.54 €
- Valor actual neto (Valor actual - inputs): 1.972.477,61 €
- SROI: 1,38 €

Durante el periodo de estudio (2009-2011), el Programa de Inserción Laboral de Parques y Jardines donde interviene el EAL supuso una inversión de 5.126.869,39 €. El número total de personas con discapacidad con intervención de la EAL fueron 151 (suma del número de beneficiarios durante los tres años), la inversión por beneficiario ha sido de 33.952,78 €.

Los cambios sociales y económicos que se han identificado para cada agente de interés involucrado en el servicio se cuantifican en 7.309.880,74 €. Teniendo en cuenta el valor actual de los cambios que duran más que el periodo de análisis y el número de beneficiarios, el impacto unitario para cada uno de ellos se eleva a 47.015.54 €.

Por lo tanto, el Programa de Inserción Laboral analizado ha producido un retorno social de la inversión de 1,38 € por cada euro invertido.

El IMD ha impulsado este análisis de retorno social de la inversión con el objetivo de conocer los beneficios sociales y económicos de un programa de inserción laboral en una empresa pública en el cual interviene y dar una herramienta de decisión útil al Ayuntamiento de Barcelona para extender este Programa a otras empresas públicas, favoreciendo así la integración de las personas con discapacidad en el mercado laboral ordinario.

La naturaleza y los resultados del Programa en estos tres años (2008-2011) han sido altamente satisfactorios para todos los agentes que intervienen, generando valor social en todos ellos. El principal receptor de cambio social del Programa son las personas con discapacidad y, como consecuencia, también sus familias, en cuanto que beneficiarias de la acción conjunta de Parques

y Jardines (empresa contratante) y el IMD (instituto que interviene en el seguimiento de las personas con discapacidad insertadas).

Es destacable la elevada tasa de ocupación de personas con discapacidad que tiene Parques y Jardines, un 8,3% de su plantilla total, cosa que reafirma su compromiso y su responsabilidad social hacia este colectivo. La metodología SROI que se ha usado para el análisis de este Programa permite identificar aquellos impactos relevantes que se han generado para cada uno de los agentes de interés involucrados en el servicio, de forma que la cuantificación (a través del uso de valores monetarios) y la suma de todos juntos nos da una aproximación económica al total de impactos sociales que el servicio ha generado.

Mientras la evaluación de proyectos se centra mucho en los resultados para los principales beneficiarios del proyecto, la evaluación y el cálculo del retorno social de la inversión va más allá de los resultados e identifica y cuantifica los cambios sociales que este genera.

La Administración General del Estado es el ente público más beneficiado, a pesar de que no aporta recursos directos al Programa. Obtiene unos ingresos y ahorros que se cuantifican en 2.033.643,86 € en los tres años, que representan el 28,6% del total de valor social generado. Se sitúa así como segundo agente de interés más beneficiado. En conclusión, el Programa de Inserción Laboral de Parques y Jardines con la intervención del EAL da un retorno social en términos económicos superior al invertido. Estos resultados permiten comunicar internamente y a la sociedad el valor social que genera la inserción de personas con discapacidad, más allá de los beneficios ya conocidos, identificando nuevos impactos.

4.2 Evaluación del impacto social del Servicio de Asistente Personal del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad.

El Servicio de Asistente Personal surge como resultado de la nueva perspectiva de fomento de la autonomía de las personas con discapacidad, orientada a impulsar el derecho a la igualdad de oportunidades en el ejercicio de los derechos y los deberes y en la promoción de la vida independiente, así como en la participación y la integración en el ámbito social.

El elemento clave del proyecto es el papel decisorio de la persona usuaria en el uso y el funcionamiento del servicio, ya que es ella quien decide cuándo, cómo y en qué actividades de su vida utilizará al asistente personal.

El Instituto Municipal de Personas con Discapacidad (IMD) tiene el objetivo de evaluar el impacto social del Servicio de Asistente Personal.

Descripción general del servicio

El Servicio de Asistente Personal parte de la idea de promover la vida independiente de las personas con discapacidad y, por lo tanto, la figura del asistente personal se convierte en un apoyo a fin de que estas personas puedan llevar a cabo su proyecto vital.

Situación actual del servicio

Actualmente el Servicio está gestionado por el IMD y lo prestan seis entidades: tres entidades sin ánimo de lucro —la Oficina de Vida Independiente (OVI), la Fundación ECOM y la Fundación Pere Mitjans— y tres empresas —Asisted, Barna Asistent y Dependientia—.

Durante el periodo de estudio (de septiembre del 2011 a septiembre del 2012, ambos meses incluidos), el Servicio de Asistente Personal ha recibido a 31 personas usuarias con una discapacidad física de entre el 63 % y el 100 %. De estas, 19 (el 65 % del total) presentan el grado III de dependencia y las 12 restantes (el 35 %), el grado II.

Desarrollo metodológico

El proyecto se centra en el análisis del retorno social de la inversión que genera el Servicio de Asistente Personal del IMD en la ciudad de Barcelona.

El proyecto aplica la metodología SROI (social return on investment), que permite concretar el valor social —medido en euros— que genera la inversión realizada para llevar a cabo una acción.

- Fase 1. Identificación de la inversión (input) y de los resultados (outputs)
- Fase 2. Identificación de los cambios (outcomes):
- Fase 3. Medida de los cambios:
- Fase 4. Medida del impacto social:
- Fase 5. Cálculo del SROI

El presente análisis de impacto se centra en el Servicio de Asistente Personal, incluido en el proyecto "Para la autonomía personal y la vida independiente"; por lo tanto, excluye otros servicios del proyecto, como la reconversión de los hogares residencia del IMD situados en la Vila Olímpica en pisos para personas con asistente personal.

En relación con los agentes de interés, se han identificado cinco con implicación directa en el servicio:

1. El Ayuntamiento de Barcelona, concretamente el Instituto Municipal de Personas con Discapacidad (IMD)
2. Las empresas proveedoras del servicio (OVI, Fundación ECOM, Fundación Pere Mitjans, Dependientia, Barna Asistent y Asisted) y los asistentes personales contratados
3. Las personas usuarias

4. El entorno cuidador (familiar) de las personas usuarias

5. La Administración pública catalana (en conjunto)

De las tres organizaciones prestadoras del servicio incluidas en el estudio, la Oficina de Vida Independiente (OVI) y la Fundación ECOM son las dos en las que se identifican cambios más grandes, ya que concentran prácticamente la totalidad del servicio (mayor número de asistentes personales contratados y mayor número de horas de servicio) y tienen una alta implicación.

Las personas usuarias son las que experimentan un mayor número de cambios positivos, puesto que son las beneficiarias principales del servicio. Ser beneficiarios les ha permitido una mayor autonomía en la realización de las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria.

El entorno cuidador también percibe un cambio social positivo.

Las personas con discapacidad beneficiarias de este servicio se caracterizan por tener una alta autonomía para tomar las decisiones sobre su vida y por querer vivir en su entorno habitual, su hogar. La figura del asistente personal hace que estas personas puedan llevar a cabo actividades que harían en ausencia de sus limitaciones funcionales.

La naturaleza del servicio lleva implícita una mejora considerable de la calidad de vida de las personas usuarias, en los aspectos que hacen referencia a la realización de las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria, el bienestar físico y emocional, las relaciones sociales y familiares o la realización personal, entre otros cambios positivos manifestados por ellos mismos. Todas ellas decidieron de forma voluntaria acceder al Servicio de Asistente Personal del IMD, renunciando a otras prestaciones reconocidas como derechos subjetivos, como las prestaciones de la LAPAD.

El coeficiente SROI del Servicio de Asistente Personal del IMD en la ciudad de Barcelona, completada una evaluación del periodo de septiembre del 2011 a septiembre del 2012 (ambos meses incluidos), se sitúa entre un 2,71 y un 3,20, es decir, por cada euro que se invierte en el servicio se generan entre 2,71 y 3,20 euros de impacto social. Impacto total en valor actual de 2.671.243,34 € y un valor actual neto de 1.836.593,91 € (descontando la inversión).

Además del cálculo del coeficiente SROI del servicio, se ha identificado en qué proporción cada stakeholder contribuye a este coeficiente, o dicho de otra manera, qué impacto se atribuye a cada uno de ellos. El resultado ha sido el siguiente:

Agentes de interés Total del impacto (en valor actual)

Distribución del impacto OVI y asistentes personales 19.798,57 € 0,74 %

Fundación ECOM y asistentes personales 10.189,52 € 0,38 %

Fundación Pere Mitjans y asistentes personales 566,41 € 0,02 %

Personas usuarias 1.499.309,00 € 56,13 %

Entorno cuidador familiar 295.780,83 € 11,07 %

Administración pública catalana 437.437,58 € 16,38 %

Administración General del Estado (AGE) 408.161,43 € 15,28 %

Total 2.671.243,34 € 100,0 %

Vista la naturaleza del servicio, más de la mitad del impacto total generado (56,13 %) se concentra en las personas usuarias, el agente más beneficiado, ya que es quien recibe directamente el servicio y tiene impactos directos en su calidad de vida, e impactos indirectos, que no son el objeto principal del servicio, como el ahorro de recursos por el hecho de acceder a un servicio que tendrían que pagar si lo recibieran del sector privado. El total del impacto que las 31 personas beneficiarias reciben se cuantifica en casi 1,5 millones de euros.

Además, el entorno cuidador de las personas usuarias acumula un 11,07 % del impacto social, ya que gracias a que su familiar es beneficiario del servicio, tiene más oportunidades laborales a la vez que dispone de más tiempo libre para su bienestar personal y ocio. El total de impactos para los familiares cuidadores se establece en 295.780,83 €.

Por otra parte, la Administración pública (incluyendo la Administración pública catalana y la Administración General del Estado) recibe casi una tercera parte del impacto total del servicio (31,66 %). En la Administración catalana, un 16,38 % en valor social generado por el ahorro de consumo de recursos y prestaciones sociales, como la prestación a la persona cuidadora no profesional y el recurso residencial, los dos incluidos en la LAPAD, y también en recursos sanitarios, dado que al recibir este servicio se reduce la frecuentación de los servicios sanitarios de atención primaria y de atención por urgencias.

El total de ahorro que el servicio genera al Departamento de Bienestar Social y Familia y en el Departamento de Salud se cuantifica en 437.437,58 €.

Las diferencias relativas al coste de los servicios son mucho más elevadas si se compara el coste residencial sin tener en cuenta el copago de las personas usuarias, es decir, si la Administración asume la totalidad del coste de la plaza residencial (para equiparlo a las condiciones del Servicio de Asistente Personal, que no ha generado copago en el periodo analizado). Para personas con grado III de dependencia el coste del recurso residencial por persona supera el coste del Servicio de Asistente Personal en un 51% aproximadamente.

En conclusión, el Servicio de Asistente Personal del IMD da un retorno social en términos sociales y económicos muy superior al invertido. Estos resultados son una oportunidad para comunicar internamente y a la sociedad el valor social que genera este servicio de promoción de la autonomía personal de las personas con discapacidad.

4.3 Estudio evaluativo del impacto social, ambiental y económico por metodología S.R.O.I. aportado por el servicio "cita previa" perteneciente a línea Madrid del Ayuntamiento de Madrid.

El Ayuntamiento de Madrid a través de Línea Madrid canaliza la atención al ciudadano, integrando los distintos medios y canales existentes (telefónico, acceso web, presencial, twitter, etc.) facilitando a través de ella todo tipo de información y haciendo accesible la realización de gestiones a través de los diferentes Servicios adheridos. Se entiende por Servicio de Cita Previa el conjunto de elementos técnicos y organizativos que permite atender a los ciudadanos cuándo y dónde éstos lo deseen, siempre que exista disponibilidad de cita. Este servicio se puso en funcionamiento en 2008.

El estudio forma parte de un proyecto piloto para la introducción progresiva de la Metodología SROI en el Ayuntamiento de Madrid, tratando de aflorar el valor económico, social, ambiental que ha generado el Servicio de Cita Previa durante el año 2014, prolongando hasta 5 años aquellos resultados cuya permanencia en el tiempo es superior a 1 año.

Los objetivos del programa son:

- Facilitar una atención a la ciudadanía de calidad, garantizando la realización de una gestión en la fecha y hora convenida y eliminando los tiempos de espera.
- Facilitar la organización y gestión de las distintas unidades de atención a la ciudadanía a partir del conocimiento previo de la demanda y de la capacidad de atención en cada momento.
- Garantizar a todos los ciudadanos la posibilidad de acceder a los servicios municipales de atención al público en igualdad de condiciones.

Los grupos de interés o stakeholders seleccionados en base a consideraciones de adecuación y medios disponibles han sido:

- Ciudadanía
- Subcontratista principal del servicio y otros subcontratistas menores
- Clientes internos
- Ayuntamiento y ciudad
- Trabajadores línea Madrid

Para la esta medición se ha llevado a cabo en las siguientes fases:

- Fase 1. Identificación de los “inputs” gastos e inversiones
- Fase 2. Identificación de los “outcomes” o resultados
- Fase 3. Medida de los “proxies” o aproximaciones financieras
- Fase 4. Determinación de los impactos
- Fase 5. Análisis del retorno social de la inversión, ratio SROI

El resultado final de la evaluación fue de un **SROI de 1,85 € para el caso base**, es decir, por cada euro que se invierte en el programa, se generan 1,85 € de retorno social. También se generaron aproximaciones de dos escenarios:

- SROI escenario optimista: 2,34 €
- SROI escenario pesimista: 1,46 €

El resultado más destacado es las mejoras en la planificación de la agenda de los ciudadanos, lo que permite a éstos la posibilidad de planificar la gestión de los trámites municipales a realizar a cualquier hora y por diversos canales, seleccionar la oficina más adecuada y el horario más conveniente.

Cabe destacar también el valor que para los trabajadores del grupo clientes internos y OACS supone la disminución de situaciones de acumulación masiva de personas a la espera de ser atendidas, de situaciones de insatisfacción que se creaba entre la ciudadanía, etc., y del estrés que éstas generaban en los trabajadores que prestaban el Servicio, lo que ha ocasionado, entre otras cosas, que el grado de compromiso de los trabajadores de Línea Madrid (funcionarios) y de Otros Clientes internos haya aumentado.

Destaca también el incremento del grado de satisfacción de la ciudadanía a la hora de realizar un trámite municipal mediante el sistema de Cita Previa, y la consideración que ésta tiene del Ayuntamiento como una institución más moderna, adaptada a la nuevas tecnologías y sensible a los requerimientos y necesidades de la ciudadanía.

4.4 Estudio evaluativo del Impacto Social, ambiental y económico aportado por el servicio “Avisos y Peticiones” perteneciente a la línea Madrid del Ayuntamiento de Madrid por Metodología S.R.O.I.

El Ayuntamiento de Madrid ha realizado un estudio de la medición del impacto social, ambiental y socio económico de servicios que presta a la ciudadanía mediante la metodología SROI.

Se han elegido este servicio de “ Avisos y peticiones” y el de “Cita previa” por ser de los servicios que más están transformando la relación de la ciudadanía con la Administración, destacando por

la optimización de los recursos municipales y por el servicio que prestan, así como por la variedad de ahorros e impactos ambientales, económicos y sociales que han supuesto. El proyecto se ha desarrollado en colaboración con Sustainability Fans.

Descripción “AVISO”: comunicación de la ciudadanía para una actuación sobre un deterioro; se puede dar alguna reclamación, reiteración o duplicidad.

Descripción “PETICIÓN”: solicitud de un nuevo elemento en la vía pública que no existía o retirada de uno ya existente; se puede dar alguna reiteración, pero no una reclamación.

En el año 2014, se pone a disposición de la ciudadanía la APP móvil Avisos Madrid, para comunicar avisos y peticiones y recibir información del cierre de las mismas a través de dispositivos móviles.

De esta forma, desde marzo de 2015, la ciudadanía puede comunicar todos los avisos y peticiones de vía pública, medio ambiente y movilidad (pavimentos, mobiliario urbano, limpieza, retirada de enseres, petición de contenedores, riego, SER...) a través de www.madrid.es/contactar. El sistema se apoya para su funcionamiento en una aplicación informática denominada AVISA2, que centraliza los avisos, los tipifica y los remite a la unidad responsable.

El estudio realizado forma parte de un proyecto piloto para la introducción progresiva de la Metodología SROI en el Ayuntamiento de Madrid, lo que permitirá incorporar criterios sociales, ambientales y económicos en la evaluación de los proyectos.

Se puede ver en el análisis del SROI que la hipótesis combinada de incrementar el valor de los INPUTS en un 10% y reducir el valor característico de los Outcomes, bien a través de variaciones en las valoraciones de las aproximaciones financieras o de la cantidad del indicador en un 10% también, genera un **SROI neto que se mantiene por encima de 1, en concreto 1,17 € y un valor bruto por encima de 2 en concreto de 2,17 €.**

Se analiza en el escenario Base la distribución de impactos por grupo de Interés. Puede observarse que el impacto sobre la ciudadanía es muy elevado, alcanzando el 19,35%.

También resulta muy elevado el total de los tres grupos de interés asociados al Ayuntamiento (cliente interno, Ayuntamiento y ciudad y Línea Madrid), que juntos alcanzan el 70,07%, si bien es cierto que en Ayuntamiento y Ciudad se han incorporado los efectos económicos de los contratos en administraciones públicas supramunicipales (Estado y Comunidad Autónoma); también se ha alojado el incremento de la participación ciudadana y de la satisfacción de la ciudadanía para no duplicar el impacto, y en Línea Madrid se ha considerado el resultado sobre los trabajadores funcionarios.

En cuanto a Outcome o resultados más significativos destacan claramente el Incremento de la participación y la reducción de riesgos para la ciudadanía como los más destacados a nivel cuantitativo.

Es innegable el valor que está aportando la ciudadanía a través del uso del servicio que se comporta como un sistema de alerta temprana para que el Ayuntamiento que de esa manera pueda anticipar sus actuaciones al máximo, mejorar su supervisión sobre los concesionarios y mejorar las características del servicio.

Adicionalmente, es una forma muy natural de iniciar el proceso tan buscado de involucración más activa de la ciudadanía con las Administraciones locales incrementando su participación en la operativa y abriendo el camino a iniciativas más ambiciosas en todo tipo de decisión.

La ciudadanía puede colaborar con los servicios del Ayuntamiento cara a evitar posibles percances por incidentes, mejorar el servicio de forma continuada y dar soporte para que se pueda hacer un seguimiento estadístico más pormenorizado de las distintas zonas y distritos para detectar problemas puntuales o desviaciones de la calidad del servicio buscada y de esta manera ayudar en el proceso actual de mejora continua.

Como todo sistema de información requiere que se le alimente de datos, y el sistema AVISA 2 requiere que los trabajadores empleen su tiempo. Por otra parte la recepción de avisos y peticiones no significativos por parte de la ciudadanía, que pueden originar la apertura de nuevos canales, puede generar un desbordamiento puntual de los medios humanos y de esa forma producir el efecto contrario al buscado.

La optimización de los impactos sociales ambientales y económicos vendrá dada por el equilibrio en el uso del servicio por parte de la ciudadanía y la implementación de las mejoras por parte del ayuntamiento en cuanto a organización y medios.

Los aspectos más importantes a homogeneizar cara a la ciudadanía son los criterios de urgencia y el grado y tipo de las deficiencias que son adecuadas para reportar.

Es probable que el tiempo medio de resolución de los avisos bajará con respecto a la media actual de 13,2 días y se incrementaría el porcentaje de peticiones incorporadas. Ambos aspectos incrementarían la satisfacción de la ciudadanía de manera importante. Los diferentes servicios aprovecharían al máximo las funcionalidades, minimizando las interferencias en sus planificaciones ordinarias.

Dicho proceso ha de venir acompañado con las mejoras continuas que el Ayuntamiento está llevando a cabo en sus procedimientos, planificación, etc y con la dotación de los medios

necesarios para que tanto el servicio como los clientes internos puedan desarrollar su actividad sin verse desbordados o sobrepasados.

En la actualidad el Ayuntamiento baraja la involucración más activa de la ciudadanía con los servicios municipales, se ve la posibilidad de que el tanto el servicio como los canales puedan ser la base de esta mayor involucración.

5. Conclusiones

El resultado de la revisión ha dejado en evidencia la ausencia de mediciones de impacto social por parte de las entidades adjudicadoras, siendo posible encontrar experiencias de mediciones de impacto realizadas por diversas entidades adjudicatarias.

Las principales experiencias en programas ya formados, tanto de estamentos públicos (ayuntamientos) como en fundaciones o entidades privadas. No existen o, al menos no se han encontrado, experiencias de medición en el estado español que midan el impacto de las cláusulas sociales y ambientales interpuestas en los pliegos de contratación pública, ni en pliegos con marcado carácter social, ni en otro tipo.

Como se ha visto, la metodología utilizada para medir y cuantificar los impactos sociales y ambientales es mayoritariamente el SROI.

A la vista de los resultados, no se puede extraer conclusiones del mayor o menor impacto de las cláusulas sociales en los contratos públicos, pero sí se puede asegurar es que existe un valor no medido desde el punto de vista puramente económico que claramente debe ser considerado en los contratos públicos, todo ello con el fin de maximizar el beneficio social y ambiental de la población.

La nueva Ley 9/2017, de 8 de Noviembre, de Contratos del Sector Público, establece obligatoriamente el introducir criterios sociales y medioambientales en los procesos de compra o contratación pública. Un paso más para la contribución de un modelo más sostenible y justo por ello para verificar que esto además es una inversión para las administraciones públicas y la sociedad civil se deberían de realizar las evaluaciones de impacto de cada contratación y/o licitación. Y si la valoración fuera negativa, nos da mucha información de saber en qué punto estamos para aprender, mejorar y modificar los puntos pertinentes para que no vuelva a ocurrir en casos similares de contratación pública.

La herramienta de la que disponen las administraciones públicas para este intento de transformación es la «contratación pública sostenible» pero como ya se ha comentado anteriormente, hasta la fecha no hemos encontrado información sobre la evaluación de impacto de las administraciones públicas a las contrataciones y/o licitaciones. Esto puede ser debido a la falta de información y formación del personal de las administraciones públicas que habiendo metodologías como el SROI vemos que no se han hecho mediciones, tal vez, no tanto por falta de recursos aunque en algunos casos el coste pueda ser elevado sino por no haber establecido protocolos, buenas prácticas o guías detalladas de cómo, cuándo y por qué hacer una evaluación de impacto. Es muy importante que haya especialistas en la materia en las administraciones

públicas o que directamente se contrate a una empresa externa para este tipo de mediciones que nos den información real del estado de las contrataciones públicas en el estado español.

Por poner algún ejemplo de los descritos anteriormente, en el Servicio de Asistente Personal y en el Programa de Inserción Laboral para personas con discapacidad, se puede comprobar en las distintas fases de la evaluación y con el análisis de datos realizado que la promoción de este tipo de programas mejora la autonomía de las personas beneficiarias. Y además, al haber realizado las mediciones vemos que el retorno social en términos sociales y económicos es muy superior al invertido. Estos resultados son una oportunidad para comunicar internamente y a la sociedad el valor social que genera este tipo de servicios.

6. Bibliografía

- Evaluación del Impacto Social del Servicio de Asistente Personal del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad. Ajuntamet de Barcelona Antares Consulting. Programa de Actuación Municipal 2012-2015.
- Manual de Medición de Impacto Social. Impact HUB Madrid Octubre 2015.
- Modelo Guía para la inclusión de cláusulas sociales, laborales y medioambientales en la contratación pública. Consejo Autonómico de Fundaciones del Principado de Asturias. Septiembre 2018.
- Informe anual de inclusión de cláusulas sociales y ambientales: Junta de Andalucía. Consejería de Hacienda y Administración Pública 2017.
- Estudio Aplicación de cláusulas para la igualdad en contratos y subvenciones de las administraciones públicas vascas: Seguimiento de la Ley 4/2005 para la Igualdad de Mujeres y Hombres. Emakunde 2017.
- La inclusió d'aspectes ambientals, socials y de bon govern a la contractació pública: Análisi de casos. Setem / Opcions.
- Estudio evaluativo del impacto social, ambiental y económico por metodología S.R.O.I. aportado por el servicio "cita previa" perteneciente a línea Madrid del ayuntamiento de Madrid. Periodo 2014.
- Estudio evaluativo del Impacto Social, ambiental y económico aportado por el servicio "Avisos y Peticiones" perteneciente a la línea Madrid del Ayuntamiento de Madrid por Metodología S.R.O.I. Periodo 2014.