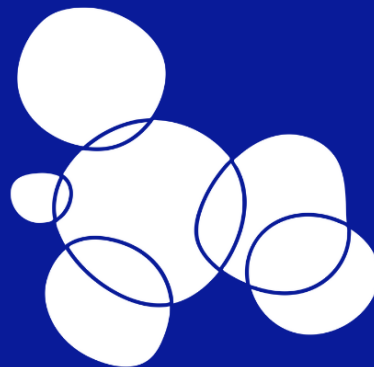


Eina de criteris inclusius

Transversalitzant l'ACI al Consell
Comarcal de l'Anoia

Departament de Benestar Social i Atenció a la Ciutadania

Anoia
Inclusiva



Equip redactor:

Anna Cabestany Lopez. Tècnica d'Acció Comunitària Inclusiva
Consell Comarcal de l'Anoia.

Andreu Camprubí i Trepat. El Risell SCCL.

Professionals participants del Consell Comarcal de l'Anoia:

Elisenda Albareda. Cap de Benestar Social i Atenció a la Ciutadania.

Montse Cantarell. Unitat de serveis socials .

Sílvia. Unitat d'infància i adolescència.

Carla Casas. Unitat de vellesa, discapacitat i salut mental.

Anahí de Febrer. Unitat de ciutadania i convivència.

Carme Vilarmau. Unitat d'igualtat i famílies.

Alícia Fernández. Referent Comunitària de Dependència.

**Consultoria Tècnica**

El Risell SCCL.



1a edició: març de 2023



Aquesta obra està subjecta a una llicència de Reconeixement - No Comercial - Sense Obres Derivades 4.0 de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, distribució i comunicació pública sempre que es reconeguin l'autoria i l'editor i no se'n faci un ús comercial. No és permesa la transformació d'aquesta obra per generar una nova obra derivada.

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ I OBJECTIUS.....	5
2. ALGUNS CONCEPTES: TRANSVERSALITAT I ACI.....	8
2.1. L'ACCIÓ COMUNITÀRIA INCLUSIVA.....	8
2.2. TRANSVERSALITZAR L'ACI.....	8
2.3. TEORIA DEL CANVI.....	9
3. CRITERIS INCLUSIUS	10
4. CIRCUIT PER L'ÚS DE L'EINA.....	12
4.1. FORMULARI DE SOL·LICITUD.....	13
4.2. GUIA D' AVALUACIÓ DELS PROJECTES ACOMPANYATS.....	13
5. DINÀMIQUES D' APLICACIÓ DE L'EINA	14
5.1. DISSENY DE PROJECTES	14
5.2. REFLEXIÓ COL·LECTIVA I PLA D' ACCIÓ	15
6. GLOSSARI.....	17
7. AVALUACIÓ DE L'EINA.....	20

1. INTRODUCCIÓ I OBJECTIUS

El present document conté l'anomenada "Eina de criteris inclusius de l'Anoia". Aquesta eina és un recull de preguntes i protocols que han de permetre unificar elements de la intervenció social del Consell Comarcal de l'Anoia. Aquesta unificació cerca avançar en la transversalització de l'Acció Comunitària Inclusiva, és a dir, que la lluita per la inclusió i la no generació d'exclusió social esdevingui un objectiu compartit en totes les unitats del Departament de Benestar Social i Atenció a la ciutadania.

Aquest objectiu -la inclusió social- de ben segur que ja és el motor de les actuacions i vocacions de totes les persones treballadores; des d'un punt de vista general és un element compartit. Si ens atensem a aquest objectiu des d'una mirada més concreta, de ben segur que trobem diverses aproximacions al concepte de la inclusió social i l'acció comunitària. Aquesta diversitat es genera tant des d'un punt de vista conceptual (què entenem per inclusió social i per acció comunitària) com metodològic (com actuem per assolir aquesta inclusió social? Com treballem des d'una òptica d'acció comunitària?). Avançar en una concepció unificada i alineada dels conceptes i metodologies és imprescindible per poder assolir uns impactes significatius, ja que la complexitat i dificultat del repte inclusiu requereix d'un treball compartit, alineat, unificant esforços i recursos. Per això, resulta tant important poder treballar amb eines com la present, que permetin, des de la pràctica i la tasca quotidiana dels equips, anar unificant aquestes mirades, alineant objectius i compartir maneres de treballar.

Els criteris inclusius que recull aquesta eina han estat elaborats des d'una concepció àmplia de la inclusió social, cosa que ha permès integrar en una de sola els elements presents en altres eines i criteris que es treballen al també al Consell Comarcal: els indicadors d'igualtat i els elements de la Llei de no discriminació i igualtat de tracte. Al seu torn, aquesta proposta de criteris s'ha elaborat en relació a les fases de treball de la Tª del Canvi. El Consell Comarcal de l'Anoia ha incorporat aquesta metodologia de disseny de projectes i, per tant, l'eina de criteris inclusius s'hi ha adaptat. Així, els diversos criteris -presentats en forma de pregunta amb resposta binària- estan ordenats seguint les fases de disseny de projectes que proposa la Tª del Canvi (quines preguntes ens hem de fer en cada moment del procés de disseny de projectes).

De manera més concreta podem apuntar que aquesta eina cerca els següents **objectius**:

Per què una eina de criteris inclusius?

- Transversalitzar l'ACI (Acció Comunitària Inclusiva) en les pràctiques del Departament. A partir de la reflexió i aplicació dels criteris de l'eina s'anirà treballant en un aprofundiment compartit de la pràctica comunitària. L'anàlisi de projectes i per l'aplicació dels criteris anirà generant estratègies i pràctiques compartides.
 - Aquesta detecció d'estratègies i espais o elements en els quals cal aprofundir per assolir un major impacte inclusiu, ens permetrà dissenyar un pla d'acció intern i compartit, un camí per avançar cap a l'horitzó desitjat.
 - A més de l'anàlisi de projectes, l'eina es pot aplicar en la definició de projectes nous a partir de la guia de criteris definits.
- Definició de Bones Pràctiques. Treballar amb criteris compartits i cercar maneres d'assolir-los en els projectes i pràctica quotidiana, generarà un banc de bones pràctiques per compartir i fomentar l'aprenentatge mutu en el si del Departament (impactant també en la interconnexió i cohesió de l'equip).
- Posar en valor allò que ja estem fent. Molts cops ja fem accions comunitàries i inclusives però no en som conscients. L'eina també serveix per posar-les de relleu i valorar-les.

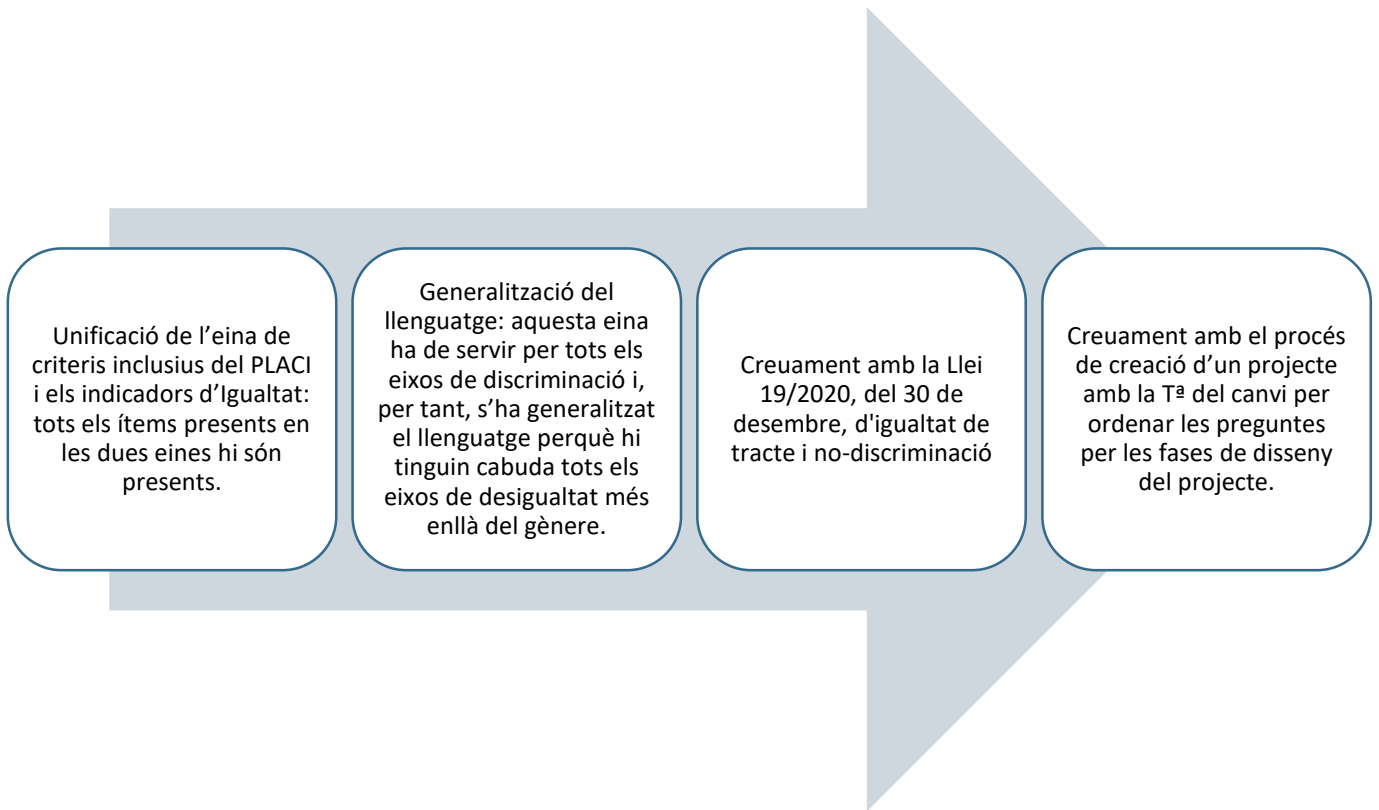
Més enllà dels objectius anteriors relatius a l'eina de criteris i que podrien respondre a la pregunta *per què* adoptar aquesta eina al Departament, també cal apuntar un altre seguit d'objectius que responen a la pregunta *què esperem que passi* un cop apliquem l'eina. Així es cerca:

Què esperem que passi un cop adoptada l'eina?

1. Que la creació de projectes al Departament de Benestar Social i Atenció a la Ciutadania (definició de les problemàtiques, coneixement de la realitat, disseny d'objectius i accions, seguiment i avaluació) es faci amb una participació d'agents més diversa, que permeti generar més complicitats i definir els projectes des d'una vessant multidimensional.
2. Que els projectes del Departament de Benestar Social i Atenció a la Ciutadania incorporin, a més els objectius concrets que es plantegi cada un d'ells, objectius relatius a l'enfortiment relacional (enfortir relacions entre persones i d'aquestes amb el seu entorn), a la lluita contra les discriminacions (presa de consciència, empoderament, sensibilització, entre d'altres) i a la igualtat de gènere.
3. Que els projectes del Departament de Benestar Social i Atenció a la Ciutadania siguin sensibles a la diversitat social -des d'una mirada interseccional- de les persones a qui atenen i que cerquen la inclusivitat de forma activa en els seus plantejaments, en la seva gestió i la seva comunicació.
4. Que s'incorpori una previsió dels impactes i les metodologies per avaluar-los en tots els projectes del Departament de Benestar Social i Atenció a la Ciutadania, com una mesura d'eficiència i eficàcia, així com de rigor metodològic en el disseny i desplegament d'accions.

La present eina està formada per diversos elements: criteris inclusius d'aplicació a les accions, projectes i programes; protocol d'ús que indica quan es fa servir; proposta de dinàmiques de treball amb l'eina; glossari de termes rellevants pel treball amb els criteris inclusius i un marc conceptual que emmarca l'eina i la contextualitza.

Així, el procés ha estat:



2. ALGUNS CONCEPTES: TRANSVERSALITAT I ACI

En aquest apartat es fa una breu presentació dels principals conceptes que integren el marc de l'eina: transversalitat, Acció Comunitària Inclusiva i la Teoria del Canvi. No es pretén fer un recull exhaustiu dels conceptes i dels debats acadèmics que hi ha al seu voltant, sinó situar els termes en els que es fonamenta l'eina i poder tenir un punt de partida comú.

2.1. L'ACCIÓ COMUNITÀRIA INCLUSIVA

L'Acció Comunitària Inclusiva (ACI)¹ és una aproximació conceptual que pretén reforçar la vessant inclusiva de l'acció comunitària i, viceversa, la vessant comunitària de la inclusió social. Així, quan parlem de l'ACI, fem referència a uns objectius i a una manera de fer (estratègia i metodologia). Els objectius de la inclusió social; és a dir, millorar la qualitat de vida de les persones i les comunitats des d'una mirada multidimensional i des de la complexitat, fomentant la interrelació social, l'autonomia, la inserció laboral i la igualtat de drets i no discriminació. Per la seva banda, la manera de fer de l'acció comunitària; és a dir, treballar amb les persones i col·lectius cercant la seva vinculació relacional amb l'entorn i la comunitat, cercant l'autoorganització ciutadana i la presa de consciència col·lectiva.

Treballar per la inclusió social implica avançar cap a la creació d'espais, serveis i recursos que integrin en el seu sí qualsevol diversitat sense que ningú se'n quedi fora. En aquest sentit i fent referència a la multidimensionalitat de l'exclusió social, quan parlem de diversitats ens referim a diversitat físiques, cognitives, d'origen, de gènere, d'orientació sexuals, però també econòmiques, formatives, culturals, entre d'altres.

2.2. TRANSVERSALITZAR L'ACI

Quan fem referència a transversalitzar l'ACI cal tenir en compte que aquest objectiu es descompon en dues dimensions bàsiques. Tot seguit les explicarem fent referència a la primera fase del treball, la transversalització en el Departament de Benestar Social i Atenció a la Ciutadania; entenent que és un primer estadi que ha de donar pas a l'extensió d'aquesta estratègia a tot el Consell Comarcal i, posteriorment, cap als Ajuntaments i xarxa comunitària comarcal.

- 1. Dimensió estratègica:** Quan fem referència a que cal transversalitzar estratègicament l'ACI, el que significa és que cal assumir per part de tothom els objectius de la inclusió social, la no generació d'exclusió i l'increment dels vincles comunitaris de la població. En aquest sentit, la literatura parla de "transversalitat substantiva".

Definir una estratègia és compartit la visió de futur que engloba tota l'acció que es duu a terme. Per tant, cal alinear l'acció del Departament sota una visió compartida, un objectiu

¹ La part introductòria del PLACI de l'Anoia "Anoia Inclusiva" incorpora una explicació més extensa d'aquest concepte.

comú (l'ACI) al que tota l'acció que es fa contribueixi a assolir. A més de dotar de sentit estratègic tot el que es fa (*faig aquesta acció perquè contribueix a aquest objectiu*) permet treballar de forma proactiva, alinear les accions i definir les noves en funció d'aquests eixos.

La inclusió social és la lluita contra l'exclusió social i, per tant, a partir de la seva dimensió multidimensional, són diversos els departaments i serveis (per no dir tots) els que han de contribuir a assolir la visió conjunta, que es concreta en objectius compartits.

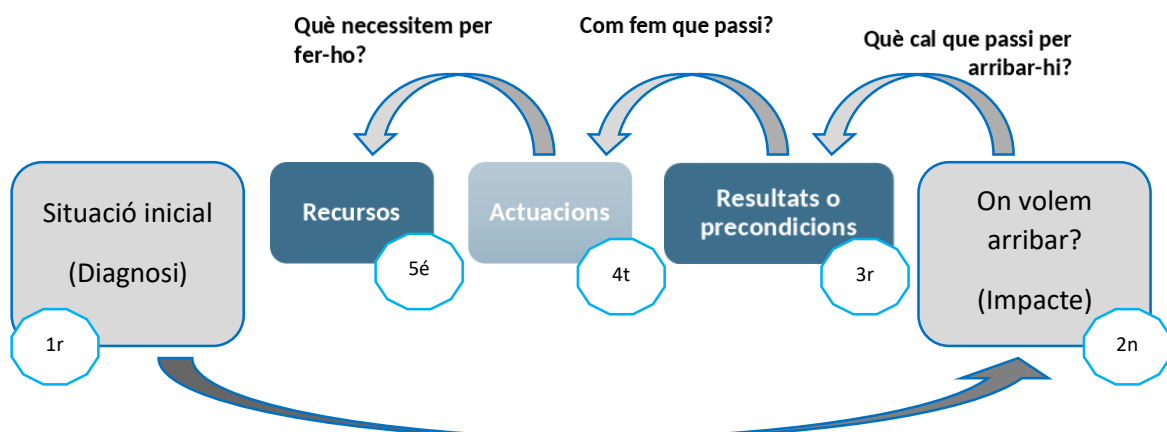
- 2. La dimensió metodològica:** l'ACI no és només una estratègia basada en l'alineament i la definició d'uns objectius compartits, sinó que és també una manera de fer. És important que les accions i projectes que es desenvolupin sota aquest paraigua estratègic comparteixin uns criteris d'acció, unes metodologies que en garanteixin la mirada inclusiva, l'alineament i la coherència amb els objectius. Per això, cal també transversalitzar les metodologies de treball, els conceptes i les mirades.

Cal assegurar que no es generen exclusions en la pròpia actuació del Consell Comarcal, així com que les actuacions responen a uns objectius consensuats, són significatives i serveixen a la finalitat per la que han estat dissenyades (així com fer un ús més eficient dels recursos públics).

2.3. TEORIA DEL CANVI

La Teoria del Canvi és una eina metodològica per al disseny de projectes que serveix per a l'establiment d'objectius, la planificació estratègica i la seva avaluació. A partir d'una diagnosi o situació detectada, la teoria del canvi es centra en què es vol aconseguir, i en com fer-ho. L'eina ajuda a fer una descripció comprensiva de què es necessita per generar els impactes en una intervenció, definint tots els canvis successius que han de passar durant el procés d'implementació d'un programa per a poder aconseguir els objectius establerts, i evitar així escenaris imprevistos.

A partir d'aquí la Teoria del Canvi s'encarrega de respondre a la pregunta *què ens cal per arribar a l'escenari que volem*, a través de múltiples hipòtesis parcials que es desprenen de la general. Aquestes hipòtesis es formulen en el següent sentit: "amb aquests recursos, si es fan aquestes activitats, s'aconseguiran una sèrie de resultats, que contribuiran a generar l'impacte que desitgem per a revertir al nostre problema".



3. CRITERIS INCLUSIUS

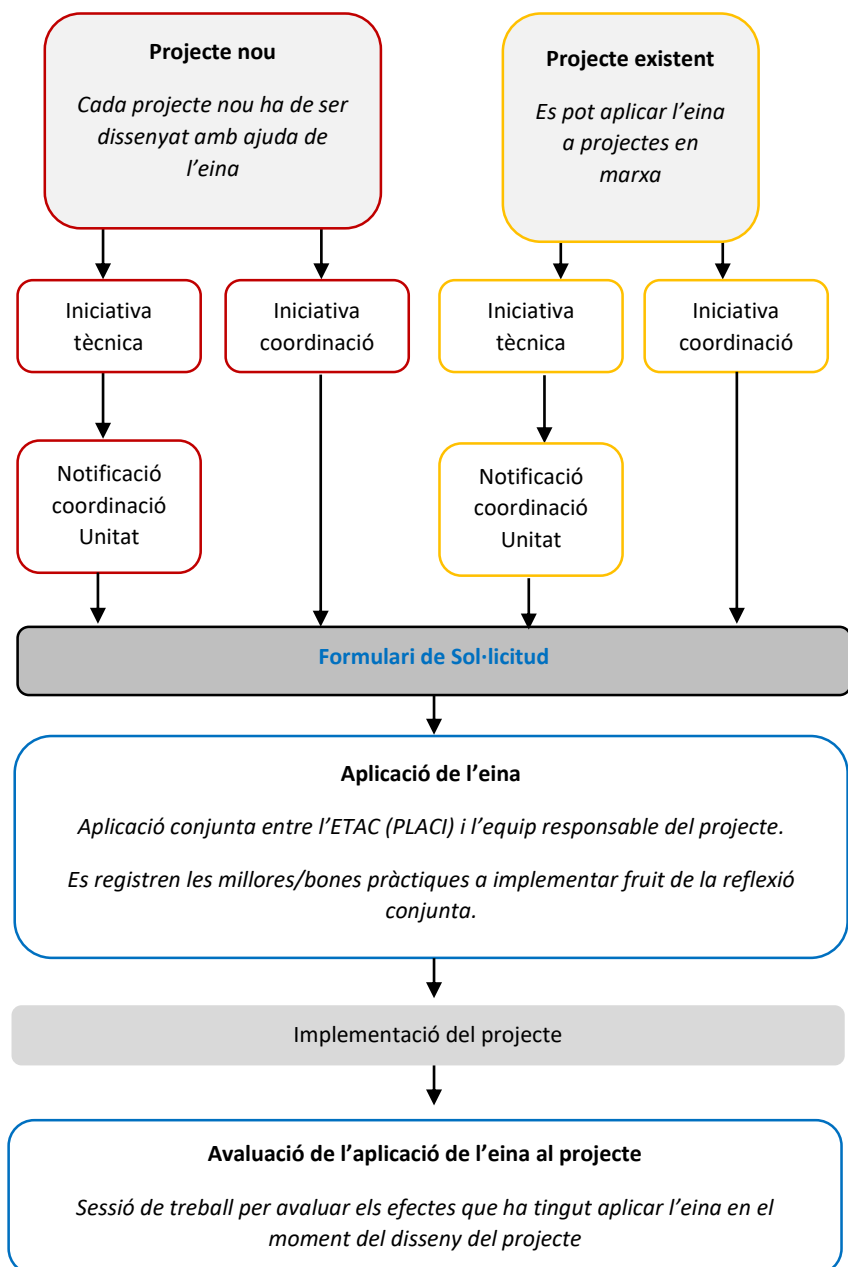
Criteris		Descripció del criteri	Si la resposta és "NO", quines accions podríem emprendre perquè sigui "S"?
Definició de la problemàtica/ Diagnosi	L'acció dona resposta a una problemàtica/repte detectat en algun procés de diagnosi?	Per garantir que les accions siguin significatives i rellevants, cal que aquestes donin resposta a necessitats detectades en processos més o menys estructurats de diagnosi participades .	
	La problemàtica s'ha definit tenint en compte l'afectació diferenciada en els diversos eixos de desigualtat ?	Una mateixa problemàtica social no afecta de la mateixa manera a persones que tenen característiques diferents (una situació d'atur no afecta igual una dona gran nouvinguda que un noi jove autòcton). Cal contemplar aquesta diversitat en la definició de les problemàtiques.	
	La problemàtica s'ha definit de forma conjunta amb les persones/grups que es veuen afectades?	Una bona definició de la problemàtica és clau per una bona actuació. Per això, i per generar vincle, cal que la problemàtica sigui definida de forma conjunta amb qui es veu afectada.	
	La problemàtica s'ha definit de forma conjunta amb professionals d'altres àmbits?	Una mirada multidimensional i des de diferents punts de vista enriqueix les diagnosi i permet actuacions de major impacte, més transversals i efectives.	
Objectius/Impactes	La finalitat de l'acció va adreçada a reduir les desigualtats socials ?	La reducció de les desigualtats implica treballar per dotar de les mateixes oportunitats tots els col·lectius i, també, per garantir una certa igualtat de resultats. Així, podem treballar per reduir les desigualtats socials, de gènere, formatives,... ja sigui pels resultats de l'acció com pels criteris d'accés al recurs (o ambdós).	
	L'acció té com a finalitat reduir/acabar amb la discriminació (o alguna manifestació concreta d'aquesta) d'algun grup o col·lectiu?	Les desigualtats socials poden ser fruit de discriminació, però aquesta també es pot donar en qüestions de tracte, accés o altres. Hi ha col·lectius exclosos de certs àmbits per discriminació més que no pas per desigualtats socioeconòmiques estructurals.	
	L'acció contempla la creació de vincles socials de les persones receptores entre elles i amb el seu entorn (serveis, equipaments, recursos,...)?	L'enxarxament de les persones i el foment del seu capital social és un element cabdal pels processos d'inclusió i cohesió. A banda dels objectius de l'acció, aquest ha de ser un objectiu present en totes les accions que fem.	
	L'acció cerca capacitar les persones receptores?	La promoció de l'autonomia implica treballar perquè les persones siguin capaces de valdre's per elles mateixes i revertir per si soles les situacions de vulnerabilitat. Les accions no poden crear dependències.	

	Els objectius de l'acció estan alineats amb els objectius estratègics del Departament?	Les accions que fem han de contribuir a l'assoliment dels objectius generals que tenim com a Departament, han de formar part d'una estratègia compartida .	
Disseny i execució	L'acció s'adapta a la diversitat de persones que en poden ser receptores/usuàries des de en la perspectiva interseccional ?	Les accions concretes del projecte han de contemplar que actuem sobre persones diverses i s'hi han d'adaptar. Espais, horaris, llenguatges, serveis de cura o suport, entre altres.	
	L'acció s'ha dissenyat i/o s'implementa de forma conjunta amb altres professionals?	És important dissenyar i implementar de forma conjunta amb professionals d'altres àmbits per incorporar altres experteses, més recursos i mantenir la coherència entre la definició conjunta i l'execució.	
	L'acció s'ha dissenyat i/o s'implementa de forma conjunta amb les persones receptores?	El paper de les persones receptores en el disseny, execució i avaluació de les accions forma part dels processos d'empoderament i significació de les accions amb la seva realitat personal.	
	L'acció s'ha dissenyat i/o s'implementa de forma conjunta amb altres participants (entitats, grups comunitaris)?	La xarxa de persones participants, mirades i recursos és important i la implicació dels agents que hi poden aportar també. Anar més enllà de l'administració enriqueix les accions i contribueix als processos d'enxarxament de les persones usuàries.	
Comunicació	Hem dissenyat una estratègia comunicativa per incidir en els col·lectius sobre els que volem actuar i definit els materials i llenguatges que responguin a la realitat en la que vivim?	Cal generar estratègies de comunicació per incidir sobre les persones a les que volem arribar. Diversos col·lectius empen diversos canals, mètodes comunicatius, llenguatges,... i cal que els coneguem i empren per "anar-lo a buscar". Aquesta comunicació ha de ser acollidora i ha de generar identificació de la diversitat de persones a les que volem adreçar-nos.	
Avaluació	Hem definit els impactes que cerquem amb l'actuació?	Cal tenir clars els impactes que volem generar. Han de ser realistes als recursos dels que disposem i les accions hi han d'anar encarades.	
	Tenim manera de mesurar si l'acció ha estat un èxit?	És important dissenyar un sistema de mesurament mitjançant indicadors (qualitatiu i/o quantitatiu) que ens permeti saber si els estem assolint o no.	
	Les persones participants participen de l'avaluació de l'acció, en tota la seva diversitat?	Incorporar la veu de les persones participants -tant persones receptores com altres agents participants- és del tot rellevant per avaluar, determinar els impactes, així com els elements causals d'aquests. Al seu torn, és un element de participació i empoderament de les persones participants.	

4. CIRCUIT PER L'ÚS DE L'EINA

L'eina de criteris forma part de la pràctica quotidiana del Departament de Benestar Social i Ciutadania. Per això resulta rellevant establir el circuit per la seva aplicació. Això permet a) legitimar i impulsar el seu ús i b) registrar les demandes i fer-ne seguiment per la millora i avaluació.

Tot seguit es mostra el circuit per la seva aplicació:



1. Quan s'inicia un projecte nou al Departament, aquest ha d'estar dissenyat amb ajuda de l'eina.
 - a. Quan és a iniciativa tècnica, cal que es comuniqui a la coordinació de la Unitat i, aquesta, insti a fer demanda de suport amb l'eina.
2. Es pot aplicar l'eina a projectes existents per fer-ne una revisió.
 - a. Quan és a iniciativa tècnica, cal que es comuniqui a la coordinació de la Unitat i, aquesta, insti a fer demanda de suport amb l'eina.
3. Per tal de dur un registre i seguiment dels projectes que als que s'aplica l'eina, es farà [un formulari de sol·licitud](#). Així també es facilita fer un seguiment de la implantació de l'eina, avaluant tots els projectes acompanyats.
4. S'aplica l'eina al projecte nou o existents amb l'ajuda de l'ETAC.
5. Es registren les millores a incorporar per aconseguir els criteris. Aquestes seran avaluades i incorporades al Banc de Bones Pràctiques, si s'escau.
6. El projecte es duu a terme amb els elements incorporats
7. Al finalitzar el projecte es fa una sessió de treball amb l'ETAC per avaluar els impactes que han tingut les millores/reflexions aportades per l'eina.

4.1. FORMULARI DE SOL·LICITUD

Per tal de portar el registre dels projectes que són acompanyats amb l'eina de criteris, es dissenya un [qüestionari breu de sol·licitud](#). Els camps d'aquest són els següents:

Nom del projecte:	
És un projecte nou o existent?	
Unitat on s'emmarca el projecte	
Persona de referència del projecte (qui aplicarà l'eina)	
Principal perfil destinatari	
Breu descripció dels objectius	

4.2. GUIA D'AVUACIÓ DELS PROJECTES ACOMPANYATS

En aquest punt compartim unes breus indicacions de les reflexions i preguntes que cal dur a terme en l'avaluació de l'aplicació de l'eina als projectes.

La pregunta principals que cal respondre és

“l'aplicació de l'eina en el disseny/revisió del projecte ha aportat millores significatives en els seus impactes o processos?”

Alguns dels resultats són concrets de cada projecte, però podem dur a terme alguna dinàmica que sigui aplicable de forma genèrica. En aquesta fase té importància el document de recull de pràctiques i reflexions que hagi generat l'aplicació de l'eina. Per tant, per a l'avaluació:

1. Revisió del nivell d'implantació de les pràctiques/millores/reflexions que ha generat l'aplicació e l'eina en el moment previ a la implementació.
2. Valoració dels impactes que aquestes millores han generat respecte de no haver-les aplicat. Per exemple:

En el moment de dissenyar l'eina es va veure oportú incorporar una assemblea de persones usuàries periòdica per fer seguiment del projecte. Això ha millorat el projecte? Com l'ha millorat? Podríem millorar encara més aquesta pràctica? És una pràctica a exportar a altres projectes?

3. Valoració crítica de les respostes i incorporació d'elements de millora, si s'escau.
4. Incorporació d'aquestes pràctiques exitoses en un recull de bones pràctiques per poder exportar i compartir amb la resta del Departament.

5. DINÀMIQUES D'APLICACIÓ DE L'EINA

Les dinàmiques concretes d'aplicació de l'eina poden anar variant al llarg del temps i a mesura que es va agafant experiència i pràctica en el seu ús. Per això, aquest apartat ha de ser susceptible a variar el seu contingut d'acord a les necessitats, objectius i expectatives en cada moment.

Les dues opcions seran dinamitzades per l'ETAC, que és responsable de l'aplicació de l'eina i del suport en l'aplicació de les millores que se'n desprenguin.

Una dinàmica té a veure amb el disseny dels projectes i es durà a terme amb els equips concrets que tinguin l'encàrrec. L'altra és una dinàmica col·lectiva de reflexió conjunta sobre els conceptes de l'ACI i metodologies de treball.

5.1. DISSENY DE PROJECTES

Aquesta primera dinàmica té per objectiu dissenyar els projectes del Departament (projectes d'intervenció grupal i/o comunitària) incorporant els criteris de l'eina des del principi. Malgrat aquest objectiu concret i operatiu, el procés d'aplicació de l'eina en aquest context també permet formar i reflexionar entorn als conceptes de l'ACI, les metodologies de treball i l'orientació estratègica d'allò que fem.

En aquest cas, no es defineix una dinàmica concreta, ja que cada equip requerirà un suport diferent en funció del projecte, el nombre de persones i el desenvolupament de la dinàmica. Sí que es pot, però, proposar un circuit genèric per a tots els casos:



D'aquest procés definit anteriorment, en destaquem els elements principals:

- **Directriu:** es important que l'aplicació de l'eina sigui un element general i transversal, ja que això permetrà l'alineament de mirades i metodologies de treball. Per això, cal que sigui una directriu a tots els equips la que doni la importància requerida a aquest procés de treball. Cal que l'eina estigui validada i legitimada per tots els càrrecs, així com el procés de treball i la necessitat d'emprar-la.
- **Demanda de suport:** aquesta demanda pot venir per part dels membres de l'equip directiu quan tinguin previst iniciar un projecte o bé per membres dels equips que tinguin una iniciativa en aquest sentit. Cal decidir si aquestes demandes de suport han d'estar més o menys protocol·litzades.
- **Suport:** l'ETAC, l'equip del PLACI, serà l'encarregat de donar suport en l'aplicació de l'eina als equips destinats al disseny del projecte. El nombre de sessions i la seva durada serà definit en cada cas. A banda de l'eina es treballarà amb la T^a del Canvi com a metodologia de disseny de projectes i de disseny d'avaluació.

- **Seguiment:** es considera oportú que a la meitat de la implementació del projecte es pugui fer una sessió de seguiment per avaluar el compliment dels criteris i recollir les incidències o problemàtiques en la seva aplicació, entre d'altres. Això té un doble objectiu 1) donar suport en aplicar els canvis necessaris al projecte i 2) recollir les incidències recurrents per aplicar canvis a l'eina i que aquesta sigui més acurada a la realitat.

5.2. REFLEXIÓ COL·LECTIVA I PLA D'ACCIÓ

Aquesta segona dinàmica es proposa com una sessió de treball conjunta al Departament que té per finalitat 1) reflexionar i aprendre sobre els conceptes de l'ACI, 2) reflexió sobre la pròpia pràctica i metodologies de treball i 3) disseny d'accions conjuntes per aplicar els criteris de l'ACI al Departament, 4) interrelació entre persones de tot el Departament i aprenentatge mutu.

Aquesta proposta té dues parts diferenciades, per una banda hi ha una primera fase de reflexió entorn als projectes per parelles, i una segona de treball grupal. Aquesta dinàmica implica dues sessions de treball i una sessió intermèdia de treball per parelles.

El procés el definim així:

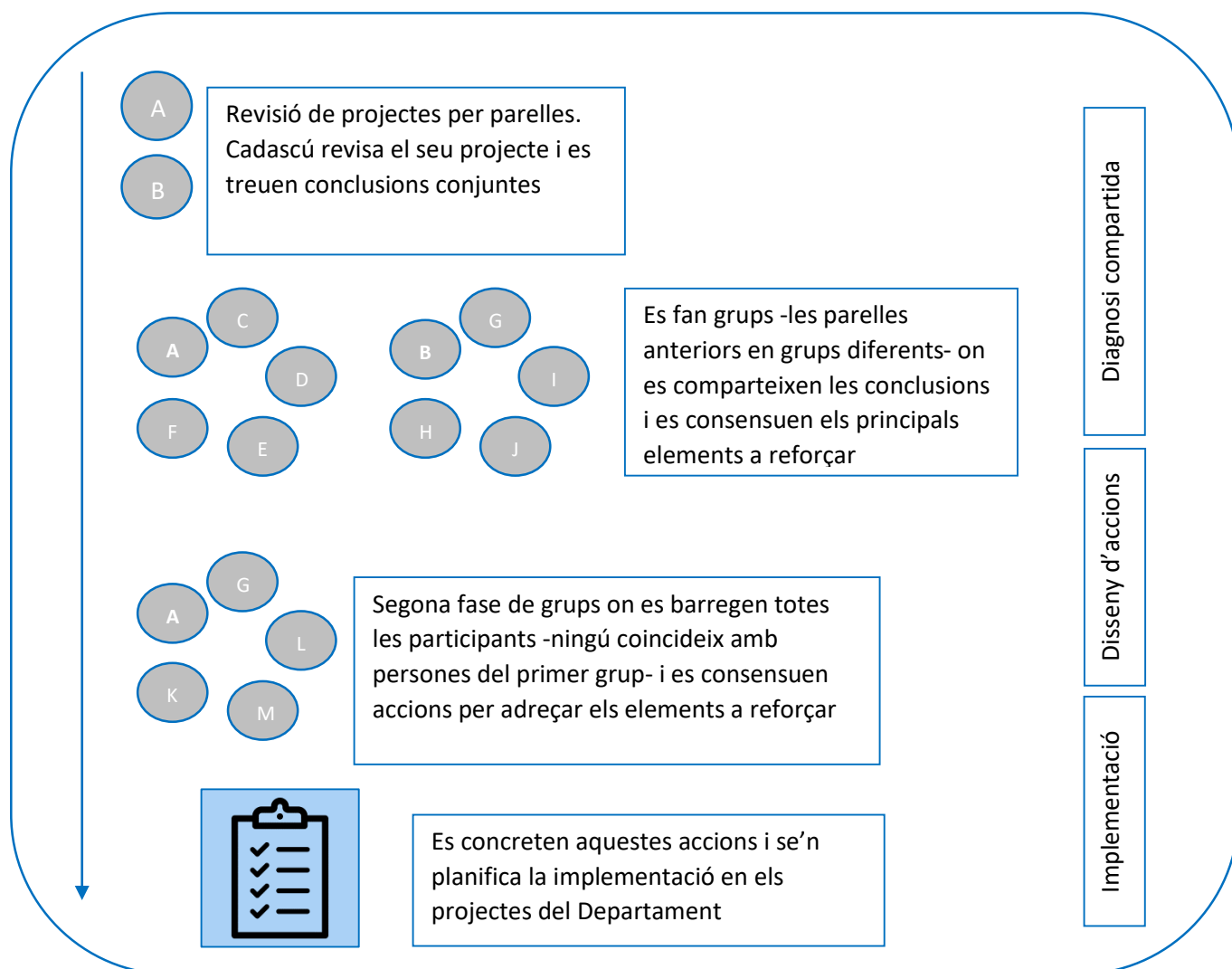


De forma més concreta:

1. Formació conjunta: cal dur a terme una sessió conjunta de formació sobre l'eina per poder explicar bé els seus elements i la dinàmica de treball. Aquesta formació també servirà per explicar conceptes de l'ACI. L'objectiu és que les persones puguin ser autònomes en l'aplicació de l'eina per parelles en un exercici pràctic.
2. Es fan parelles de diversos equips i unitats. Aquestes es troben de forma autònoma durant una hora per aplicar l'eina a un projecte que cadascú haurà seleccionat.
 - 2.1. En aquesta revisió cal recollir quins són els elements que cal reforçar de tots els criteris de l'eina, així com les bones pràctiques que s'identifiquin.
3. Treball en grup: aquesta és la part central de la dinàmica proposada. Aquesta sessió de treball s'ha de dur a terme un cop totes les parelles s'hagin revisat les pràctiques. En aquesta sessió es faran grups on cada una de les persones de les parelles anteriors estaran a un grup diferent.
 - 3.1. En aquests grups no es tornen a explicar els projectes, sinó que es comparteixen les reflexions entorn als criteris que cal reforçar ("nosaltres hem vist que el què cal reforçar és l'avaluació i la participació de persones usuàries"). En cada grup es consensua quins són els elements principals a reforçar identificats en totes les pràctiques.

3.2. Es fa una segona ronda de grups, on les persones se separen formant grups nous amb una persona de cada un dels anteriors. Es comparteixen les reflexions i es fan propostes d'acció per assolir els criteris ("com fem que les respostes que han estat "NO", siguin "SI"?). Aquestes propostes es posen en comú i acaben conformant un primer esbós d'accions a implementar en el Departament. Aquestes caldrà que siguin concretades i treballades pel PLACI per integrar un seguit de millores metodològiques en els processos de treball del Departament -factible si realistes- a implementar per tots els equips. *P.ex. si es detecta que manca participació de les persones usuàries, es pot acordar que tots els projectes del Departament incorporin una assemblea d'usuàries a l'equador del projecte.*

4. S'implementen aquestes millores de forma gradual als projectes del Departament



6. GLOSSARI

- **Diagnosi participada:** es un procés de coneixement de la realitat que es basa en l'obtenció d'informació i participació de les persones afectades per la problemàtica a analitzar o que formen part del territori del què volem obtenir informació. Es poden fer servir tècniques diverses (més o menys complexes i àmplies), però cal garantir la representativitat i diversitat de punts de vista. És important la validació d'aquesta per part dels agents que hi han participat. Per exemple, a l'hora d'investigar l'existència de segregació escolar en un territori concret, es comptaria amb l'aportació de les experiències del personal docent, els alumnes, famílies i un grup determinat de professionals de l'administració. Les seves vivències quedarien recollides en l'informe, esdevenint aquest una diagnosi participada.

- **Eixos de desigualtat:** són les divisions a partir de les quals es distribueixen de forma desigual els recursos socialment valorats (econòmics, prestigi, visibilitat,...). Les persones, en funció dels grups socials als quals pertanyin, tindran més o menys accés a determinats recursos. Actualment, els que més es treballen en les polítiques públiques en el context europeu són els següents:
 - Classe social
 - Diversitat funcional
 - Edat / cicle de vida
 - Orientació sexual i identitat de gènere
 - Origen / Migració
 - Racialització
 - Religió / Creences
 - Sexe / Gènere
 - Altres / dependent del context

Cal tenir en compte que els eixos es poden presentar de forma solapada. Per exemple, davant una mateixa problemàtica com perdre la feina (en una situació d'igual nivell formatiu), les conseqüències -i les oportunitats de trobar-ne una altra- no són les mateixes per una dona de cinquanta anys racialitzada que vesteix vel, que per un home de trenta-cinc anys autòcton.

- **Mirada multidimensional:** és aquell punt de vista que permet estudiar el territori i les característiques socioeconòmiques de la població des de diverses dimensions. Parteix de la premissa de la complexitat, és a dir, que les situacions socials estan definides per diversos aspectes pertanyents a diversos àmbits. A més, aquests àmbits estan interrelacionats formant part dels processos d'exclusió social que afecten les persones i/o les comunitats. Els principals àmbits d'exclusió són els següents, també es presenta un exemple de possibles factors d'exclusió en cada àmbit:

Àmbits	Factors d'exclusió	Eixos transversals de desigualtat
Econòmic	Insuficiència d'ingressos (devaluació salarial, increment cost habitatge, cost subministraments, cronificació, no cobertura prestacions, ...), Endeutament, Carència d'ingressos	Edat, procedència, ètnia, classe social
Laboral	Treballadors pobres, Autonomització, Precarietat, Parcialitat, Destrucció d'ocupació, Treball sense contracte, Manca d'experiència laboral, Manca de qualificació laboral, Dependència a les prestacions socials	
Formatiu	Fracàs i abandonament, Segregació escolar, Baixada de nivell formatiu, Esclatxa digital, Barrera idiomàtica, Manca de formació ocupacional	
Residencial	Segregació urbana, Gentrificació, Augment cost lloguers en relació a salaris, Pobresa energètica, Infrahabitatge, Ocupació, Sobreocupació de l'habitatge, Manca espai públic, Sensellarisme	
Social i sanitari	Consum de tòxics, Jocs d'apostes, Abús de fàrmacs, Hàbits alimentaris, Hàbits sedentaris, Abús de la tv, els videojocs, etc. Manca d'habilitats socials, Conflictivitat social, Manca d'accés al sistema sanitari, Trastorns mentals	
Relacional	Solitud no desitjada, Manca de cohesió en barris, Violència de masclista i altres violències, Hàbits afectivosexuals no respectuosos i patriarcal, Rumorologia i racisme, Bulling, Carència o debilitat dels vincles familiars, Manca de xarxa social	
Comunitari polític	Persones sense papers, Menors sols, Manca de cobertura de prestacions, Baixa participació comunitària i política	

- **Desigualtats socials:** és el fenomen social on els membres de la mateixa societat no tenen els mateixos drets, reconeixement públic o oportunitats en la vida. Segons algunes teories pot sorgir per l'existència de la societat de classes, que divideix els individus en grups amb privilegis únics o per les diferències de naixement, ocupació, mèrit o cultura a què pertany cada persona.
- **Discriminació:** La discriminació és el tracte diferent i menyspreador a una persona o col·lectiu en funció d'alguna de les seves característiques, que pot ser ètnica, de gènere, d'orientació sexual, de religió, de parla, d'edat, de salut, d'estament social o qualsevol altra².

Segons la llei Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació, la discriminació és qualsevol distinció, exclusió, restricció o preferència basada en la personalitat i les capacitats personals, que tingui per objecte o per resultat anul·lar o menyscabar el reconeixement, el gaudi o l'exercici, en condicions d'igualtat, dels drets humans i les llibertats fonamentals de totes les persones.

² Els eixos de discriminació segons la Llei 19/2022, del 30 de desembre: a) Origen territorial o nacional i xenofòbia. b) Sexe o gènere, orientació o identitat sexual, i qualsevol forma de LGBTI-fòbia o de misogínia, c) Edat, d) Raça, origen ètnic o color de pell, i qualsevol forma de racisme com l'antisemitisme o l'antigitanisme, e) Llengua o identitat cultural, f) Ideologia, opinió política o d'altra índole o conviccions ètiques de caràcter personal, g) Conviccions religioses, i qualsevol manifestació d'islamofòbia, de cristianofòbia o de judeofòbia, h) Condició social o econòmica, situació administrativa, professió o condició de privació de llibertat, i qualsevol manifestació d'aporofòbia o d'odi a les persones sense llar, i) Discapacitat física, sensorial, intel·lectual o mental o altres tipus de diversitat funcional, j) Alteracions de la salut, estat serològic o característiques genètiques, k) Aspecte físic o indumentària, l) Qualsevol altra característica, circumstància o manifestació de la condició humana, real o atribuïda, que siguin reconegudes pels instruments de dret internacionals.

- **Vincles socials:** són el conjunt de relacions socials que s'estableixen en una societat i que permeten cobrir la necessitat humana de relacions socials i de reconeixement per part dels altres. Esdevenen de gran importància en determinades situacions de vulnerabilitat, ja que aquests vincles donen accés a recursos, informació i suport de diversos tipus (hi està molt relacionat el concepte de "capital social", que és el conjunt de recursos -materials, d'informació, econòmics- als que tenim accés per participar en xarxes de relacions).
- **Capacitar:** consisteix en habilitar, posar (algú) en estat de fer alguna cosa. En aquest cas, capacitar comporta habilitar i empoderar les persones receptores per a que prenguin consciència de la seva posició en la societat i desenvolupin els eines necessàries per a fer front a les diverses situacions que es poden donar al llarg de la trajectòria vital.
- **Estratègia compartida:** fa referència a aquell conjunt d'objectius i accions que han estat dissenyats i/o validats conjuntament amb un grup d'actors importants per a la implementació de les polítiques públiques en un territori concret. Tant els objectius com les estratègies per assolir-los han estat assumits pel conjunt d'agents participants. Per exemple, els Plans Locals d'Acció Comunitària Inclusiva es dissenyen amb el suport del conjunt d'entitats, fundacions i institucions públiques inclusives del territori per tal de millorar la seva implementació.
- **Interseccionalitat:** perspectiva que planteja que la posició social dels individus és el resultat de la interacció entre els diversos eixos de desigualtat, cosa que a nivell de política pública exigeix l'abandonament de la lògica monofocal i la recerca de maneres més complexes d'abordar les desigualtats. En aquest sentit, la teoria suggereix i examina com diverses categories biològiques, socials i culturals com l'edat, el gènere, l'ètnia, la classe, la discapacitat, l'orientació sexual, la religió, l'edat, la nacionalitat i altres eixos d'identitat interaccionen en múltiples i sovint simultanis nivells. La teoria proposa que cal pensar cada element o tret d'una persona com inextricablement unit amb tots els altres elements per poder comprendre de forma completa la pròpia identitat. Molt similar a la mirada multidimensional i com els eixos de desigualtat interactuen amb els factors d'exclusió social.
- **Impactes:** l'avaluació d'impacte permet mesurar els canvis que s'han produït a la societat com a conseqüència d'una política pública o qualsevol altre tipus d'intervenció. L'impacte (o *outcome*) són tots els canvis, directes o indirectes, intencionats o no intencionats, que es produeixen com a conseqüència de la implementació del programa, iniciativa o activitat; canvis en actituds, comportaments, valors, condicions de vida,... Com que els problemes socials poden ser conseqüència de molts factors, l'interès de l'avaluació d'impacte no és només mesurar canvis en la magnitud del problema, sinó aconseguir atribuir la causalitat d'aquests canvis al programa o a la política que s'avalua.

7. AVALUACIÓ DE L'EINA

A continuació es presenta una proposta d'avaluació de l'eina que ha de permetre valorar si l'aplicació d'aquest procés de treball en el Departament de Benestar Social i Atenció a la Ciutadania té els resultats esperats o no. Adoptar un nou procés de treball resulta una inversió en temps i recursos que serà profitosa en la mesura que s'assoleixin els objectius plantejats. Per això, cal establir un sistema de mesurament que permeti fer afirmacions en un sentit o un altre. Així, i d'acord als objectius presentats en la part introductòria del document, es presenta el següent sistema d'avaluació.


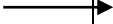
Aquest sistema es basa en un seguit de preguntes plantejar per cada un dels projectes que hagin estat dissenyats/revistos mitjançant l'eina. L'agregació d'aquestes avaluacions individuals dels projectes permetrà valorar el grau d'assoliment dels objectius de l'eina.

Al mateix temps, aquest sistema recull informació sobre alguns elements rellevants que ja poden ser incorporats en un banc de bones pràctiques i, així, servir de recurs per altres projectes.

L'avaluació proposada, doncs, seria la següent:

Quan?	Un cop dissenyats els projectes, es fan les preguntes que integren aquest sistema d'avaluació.					
Qui?	Equip responsable del projecte i ETAC.					
Recollida	Es recullen els resultats de cada projecte de forma sistemàtica per fer una anàlisi conjunta que permeti avaluar l'eina en el seu conjunt.					
Objectius i preguntes d'avaluació						
1. Que la creació de projectes al Departament de Benestar Social i Atenció a la Ciutadania (definició de les problemàtiques, coneixement de la realitat, disseny d'objectius i accions, seguiment i avaluació) es faci amb una participació d'agents més diversa, que permeti generar més complicitats i definir els projectes des d'una vessant multidimensional.						
Informació recollida en una taula de doble entrada	1.1 Qui ha participat en cada una de les fases (Si/No)?					
		Unitats del Dpt	Altres Dpt del Consell Comarcal	Persones receptores	Altres administracions	Entitats i/o ciutadania organitzada
	Definició de la problemàtica					
	Definició dels objectius /disseny del projecte					
	Execució					
	Avaluació					

Per al recull de Bones Pràctiques	Per cada tipologia d'agents, apuntar 2-3 estratègies que hagin facilitat la seva implicació en el projecte: 1. 2. 3.
2. Que els projectes del Departament de Benestar Social i Atenció a la Ciutadania incorporin, a més els objectius concrets que es plantegi cada un d'ells, objectius relatius a l'enfortiment relacional (enfortir relacions entre persones i d'aquestes amb el seu entorn) i a la lluita contra les discriminacions (presa de consciència, empoderament, sensibilització, entre d'altres).	
Preguntes d'avaluació	2.1 El projecte ha incorporat objectius vinculats a la dimensió relacional i la lluita contra les discriminacions (Si / No) 2.2 El projecte té accions concretes que cerquin el vincle entre persones i/o d'aquestes amb el seu entorn? (Si / No) 2.3 El projecte té accions concretes que cerquin reduir les discriminacions existents, ja sigui en el col·lectiu de persones receptores com en d'altres? (Si/No)
Per al recull de Bones Pràctiques	Llistar les accions concretes que fomentin la relació entre persones participants i d'aquestes amb el seu entorn i/o que cerquin reduir les discriminacions 1. 2. 3.
3. Que els projectes del Departament de Benestar Social i Atenció a la Ciutadania siguin sensibles a la diversitat social -de d'una mirada interseccional- de les persones a qui atenen i que cerquen la inclusivitat de forma activa en els seus plantejaments, en la seva gestió i la seva comunicació.	
Preguntes d'avaluació	3.1 S'han pres mesures per tenir en compte la inclusivitat del projecte i contemplar la diversitat de les persones receptores? (Si / No)
Per al recull de Bones Pràctiques	Llistar les principals accions empreses per augmentar la inclusivitat del projecte 1. 2. 3.
4. Que s'incorpori una previsió dels impactes i les metodologies per avaluar-los en tots els projectes del Departament de Benestar Social i Atenció a la Ciutadania, com una mesura d'eficiència i eficàcia, així com de rigor metodològic en el disseny i desplegament d'accions	
Preguntes d'avaluació	4.1 S'han definit els impactes esperats del projecte i la manera d'assolir-los i avaluar-los en el disseny del projecte? (Si/No)

Per al recull de Bones Pràctiques	Apuntar els indicadors d'impacte definits i els impactes que pretenen assolir:	
	Impactes	Indicadors
	1. 	1.
	2. 	2.