



LA EVALUACIÓN Y EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL PROYECTO RURALCARE: DIMENSIONES, CONTENIDO Y OBJETIVOS

El Proyecto RuralCare reconoce la importancia de la evaluación como fuente de “conocimientos y evidencias” que posibilite “obtener lecciones que ayuden a la toma de decisiones enfocadas a implementar un mejor desempeño, más eficaz, sistema de CLD eficiente y sostenible”. Este documento explica las dimensiones fundamentales de esa evaluación.



Este proyecto (Ref. VS/2020/0290) ha recibido financiación del programa de la Unión Europea Empleo e Innovación Social ("EaSI") 2014-2020





El Proyecto RuralCare dedica un interés especial a dos asuntos clave: la evaluación y la calidad. En el Proyecto aparecen bien definidos los contenidos, procesos, herramientas y responsabilidades en torno a ambos asuntos.

Evaluar un proyecto resulta una tarea tan compleja y exigente como necesaria, especialmente en el caso de proyectos como el RuralCare que pretenden experimentar nuevas estrategias que permitan conformar modelos innovadores que ayuden a enfrentarse eficientemente a retos tan relevantes como los cuidados de larga duración (CLD).

El Proyecto Rural Care reconoce la importancia de la evaluación como fuente de “conocimientos y evidencias” que posibilite “obtener lecciones que ayuden a la toma de decisiones enfocadas a implementar un mejor desempeño, más eficaz, sistema de CLD eficiente y sostenible” (pág. 58 Proyecto RuralCare), atribuyendo a la Universidad de Valladolid, junto a la consultora externa Fresno Consulting, la responsabilidad de llevar a cabo el proceso de evaluación. El planteamiento de la evaluación establece con claridad dos dimensiones a considerar: el impacto o resultados derivados de las acciones contempladas y el proceso de implementación del Proyecto.

La complejidad del Proyecto RuralCare y las dos dimensiones que contempla la evaluación han aconsejado que la responsabilidad atribuida a la Universidad de Valladolid (UVA) sea compartida por actores pertenecientes a distintos departamentos competentes en el manejo de diferentes perspectivas teóricas y metodológicas que puedan complementarse a la hora de abordar la evaluación del Proyecto. Así, la evaluación se realiza con las aportaciones de personal docente e investigador pertenecientes a dos departamentos: Psicología y Sociología y Trabajo Social, quienes asumen en nombre de la Universidad de Valladolid y con el apoyo de la citada consultora externa, la responsabilidad de la evaluación. Cada uno de ellos se responsabiliza de un tipo de evaluación.

Docentes e investigadores del departamento de Psicología, junto con la consultora Fresno Consulting se ocupan de la evaluación de impacto. El Proyecto establece que para llevar a cabo ese tipo de evaluación se analizarán los resultados en las personas, instituciones y entorno comunitario, así como una evaluación económica centrada en la relación costes y resultados desde la perspectiva de la eficiencia y sostenibilidad del modelo. Para el estudio de los efectos o resultados sobre las personas se está aplicando una metodología experimental por la que se compararán los resultados en el grupo de intervención (experimental) con los obtenidos en dos grupos de control (en domicilios y en residencias). Se realizará un análisis longitudinal en diferentes momentos del proceso siendo los objetos de estudio los siguientes aspectos:

- Características sociodemográficas.



- Si continúa viviendo en casa.
- Salud.
- Intensidad de las necesidades y apoyo necesario.
- Satisfacción con el servicio.
- Calidad de vida y condiciones de vida.
- Apoyo social.

Para el análisis de resultados sobre el medio y la comunidad, se ha optado por emplear la metodología de Retorno Social de la Inversión (SROI) centrándose en los siguientes objetos de observación:

- El empleo y la generación de actividad económica en un medio rural con el impacto que esto conlleva al contribuir a la despoblación.
- La activación de recursos comunitarios, más ligados a un impacto intangible y social.

El análisis de los resultados en las instituciones contempla tres asuntos clave:

- Cambios en la respuesta de LTC a las necesidades: adecuación, rapidez, amplitud y calidad.
- Cambios organizativos.
- Cambios institucionales.

Docentes e investigadores del departamento de Sociología y Trabajo Social se ocupan de la evaluación del proceso de implementación. Para ello se ha establecido un sistema de recogida de las evidencias necesarias y suficientes que permita describir y explicar todo lo relacionado con el desarrollo de las diferentes acciones contempladas en el Proyecto. El seguimiento de los procesos comprende la monitorización (monitoring) de la implementación observando, especialmente, el espacio comprendido entre los recursos movilizados (inputs) y los efectos o resultados producidos (outputs). La evaluación del proceso de implementación del Proyecto tiene por objetivo “determinar la consistencia y desviaciones entre el diseño inicial del proyecto, su ejecución y los resultados alcanzados y definir las acciones clave y más efectivas para obtener lecciones que permitan mejorar la concepción final de la reforma política” (pág. 59, RuralCare).

La evaluación de procesos permitirá explicar por qué algunas partes del Proyecto funcionan mejor que otras, aportando conocimiento relevante para el aprendizaje y toma de decisiones.



El análisis de procesos facilitará, asimismo, avanzar explicaciones de las diferencias entre previsiones y realizaciones, aportando conocimiento útil para la mejora. Desde el punto de vista metodológico, se plantea realizar un seguimiento comprensivo y útil, cercano al territorio donde se implanta y a las personas que lo gestionan, ejecutan y se benefician de las atenciones que ofrece, así como al resto de personas participantes y colaboradoras. Este tipo de evaluación se apoya en un enfoque metodológico de naturaleza mixta que exige la combinación de perspectivas cuantitativas y cualitativas como forma de reunir y analizar información significativa en base a observaciones externas y sistemáticas y atendiendo a la dinámica de la acción desde la perspectiva de los distintos implicados.

Además, el Proyecto RuralCare contempla con detalle una estrategia de aseguramiento de la calidad a lo largo de todo el proceso de implementación. Para ello se ha definido un Plan de Aseguramiento de la Calidad que se extiende a lo largo de todo su ciclo de vida, para asegurar la calidad de los productos, entregables y herramientas, así como para hacer frente a los riesgos y contingencias. En este marco, el Plan de Aseguramiento de la Calidad se plantea los siguientes objetivos:

- Identificar, con claridad, la organización para la gestión de la calidad.
- Definir un sistema de comunicación interna claro y ágil para la colaboración y coordinación entre las entidades participantes.
- Establecer un mapa de procesos y responsabilidades de los diferentes actores y participantes.
- Determinar el procedimiento para la identificación de riesgos y para la elaboración y seguimiento del plan de contingencias.

La responsabilidad del diseño técnico del Plan se asignó a los participantes en el Proyecto pertenecientes al Departamento de Sociología y Trabajo Social. Tras varias versiones, el Plan de Calidad fue aprobado en noviembre de 2021 por el Grupo de Calidad. En ese Plan se explica el proceso de su elaboración (liderado por el Grupo de Calidad del Proyecto), los principios inspiradores en el diseño y configuración del Plan y el sistema de coordinación establecido para articularlo operativamente y su estructura. El Plan consta de cuatro áreas de acción: organización, comunicación, gestión de procesos e identificación de puntos críticos y riesgos y diseño del plan de contingencia; y nueve líneas que abordan los asuntos y los procesos fundamentales en la gestión y control de la calidad: organización para la calidad, comunicación interna, comunicación externa, gestión documental, mapa de procesos, gestión estratégica y operativa, gestión del aprendizaje y del conocimiento, matriz de riesgos y plan de contingencia.

El Proyecto RuralCare establece que “en la fase de identificación de eventos críticos, todos los socios y colaboradores, en vista de las actividades del proyecto, identificarán los riesgos potenciales, los cuales serán categorizados y priorizados para asistir en la gestión de riesgos



de alto impacto y alta probabilidad de ocurrencia” (página 79, RuralCare). Respondiendo a este objetivo se ha elaborado, con la participación de todos los socios, una Matriz de Riesgos y Mitigaciones. La Matriz está organizada siguiendo los paquetes de trabajo (WP). En cada uno de ellos se identifican:

- Acciones: cada uno de los compromisos de ejecución que el Proyecto RuralCare ha asignado a cada uno de los socios y que está reflejado el documento denominado “Descripción de la acción y plan de trabajo” (septiembre 2019).
- Riesgo: situaciones críticas o adversas que pueden impedir la realización de una acción de acuerdo con las condiciones técnicas preestablecida. El riesgo se valora de acuerdo con dos consideraciones: probabilidad e impacto.
- Probabilidad de que suceda un riesgo: se clasifica en alta, moderada o baja, dependiendo del grado de certidumbre con el que se estime la posibilidad de que pueda materializarse ese riesgo o no.
- Impacto previsible del riesgo: relevancia de las consecuencias negativas que tendría, en el caso de producirse, en otras acciones o en la consecución de objetivos previstos en el Proyecto. Se clasifica en alto, moderado o bajo.
- Medidas de mitigación: acciones previstas para afrontar la situación generada como consecuencia de la materialización de un riesgo.

Como se puede comprobar, el Proyecto RuralCare atiende con la debida dedicación dos cuestiones clave: el proceso de evaluación y la gestión de calidad. Ello contribuirá a una adecuada implementación de los procesos de CLD y a la adecuada gestión del conocimiento y aprendizaje que estos procesos proporcionan.