

PUNTO OMEGA ASOCIACIÓN

 **TheSocialConsulting
Agency**

Informe evaluativo del
retorno social de la inversión
(SROI) del proyecto:

SYMBIOSIS 2.0

BUENAS PRÁCTICAS EN LA RESPUESTA SISTÉMICA A LA
POBREZA EXTREMA Y EXCLUSIÓN SOCIAL A PARTIR DE LA
PREVENCIÓN, ATENCIÓN Y MOVILIZACIÓN DE RECURSOS

Resumen Ejecutivo

Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

El proyecto *Symbiosis* de Asociación Punto Omega proporciona una respuesta integral, sistémica y personalizada a personas en situación de pobreza extrema y exclusión social con necesidades complejas, desde una perspectiva de género, a través de la intervención socioeducativa y la movilización ágil de diversos recursos para la prevención, atención y desinstitucionalización de los grupos en mayor riesgo y vulnerabilidad, con un enfoque centrado en la persona.

Esta publicación ha sido realizada con el apoyo financiero del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid; junto con la colaboración de la Fundación “la Caixa”

El contenido de esta publicación, puntos de vista y las opiniones expresadas en este documento, pertenecen únicamente a los autores y no reflejan necesariamente los del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, Fundación Bancaria “La Caixa” ni los de la Comunidad de Madrid.

Para llevar a cabo la evaluación del proyecto mediante la metodología SROI, The Social Consulting Agency ha conformado el equipo de evaluación del retorno social de la inversión.

Financiado por:



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

DIRECCIÓN GENERAL
DE AGENDA 2030



AGENDA
2030

SUBVENCIONA 0,7% IRPF



**Comunidad
de Madrid**



Con la colaboración de:



Fundación "la Caixa"

RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe detalla el análisis del impacto social y el retorno de la inversión obtenidos a través del proyecto *Symbiosis 2.0: buenas prácticas en la respuesta sistémica a la pobreza extrema y exclusión social a partir de la prevención, atención y movilización de recursos*. Mediante la aplicación de la metodología reconocida internacionalmente del Retorno Social de la Inversión (SROI, por sus siglas en inglés), este estudio cuantifica los cambios generados en la vida de las personas participantes y otros grupos de interés involucrados, traduciendo dichos impactos a términos monetarios. De esta manera, se busca demostrar el valor real que *Symbiosis* aporta a la sociedad más allá de los indicadores financieros tradicionales. Los hallazgos presentados en este informe ofrecen una visión integral y fundamentada del impacto social generado, con el objetivo de apoyar la toma de decisiones para optimizar la asignación de recursos y maximizar el impacto social alcanzado por cada euro invertido en el proyecto.

Sobre el proyecto

El proyecto **Symbiosis 2.0: buenas prácticas en la respuesta sistémica a la pobreza extrema y exclusión social a partir de la prevención, atención y movilización de recursos** (en adelante *Symbiosis*) es una iniciativa de la Asociación Punto Omega que busca ofrecer una respuesta integral y personalizada a personas en situación de sinhogarismo o que carecen de un alojamiento digno en Móstoles, Comunidad de Madrid.

Los servicios de *Symbiosis* comenzaron a tomar forma en 2017, y desde entonces han evolucionado y se han adaptado a las necesidades emergentes de la población a la que atienden. A lo largo del tiempo, se han ido incorporando nuevos servicios con el objetivo de ofrecer una respuesta integral y efectiva a las diversas situaciones de pobreza extrema y exclusión social. En la actualidad, *Symbiosis* integra cuatro servicios clave que trabajan de manera sinérgica para promover la inclusión social y el empoderamiento de las personas participantes:

1. **Servicio de Unidad de Calle:** este servicio se enfoca en realizar intervenciones de proximidad con personas en situación de sinhogarismo. A través de un equipo de profesionales especializados, se llevan a cabo acciones de acercamiento en los lugares donde estas personas suelen encontrarse, como calles, parques o asentamientos improvisados. Durante estas intervenciones, se proporcionan kits de alimentos y artículos de higiene personal, así como información y orientación sobre los recursos y servicios disponibles. El objetivo principal de este servicio es establecer un primer contacto y generar un vínculo de confianza que permita iniciar un proceso de acompañamiento y mejora de las condiciones de vida de las personas sin hogar.
2. **Centro de Emergencia Social (en horario nocturno):** este servicio ofrece un espacio seguro y acogedor para que las personas en situación de sinhogarismo puedan pernoctar, abriendo exclusivamente durante los meses más fríos del año. Además, el centro cuenta con servicios de comedor e instalaciones para el aseo

personal y la higiene, incluyendo duchas, lavabos, lavadoras, secadora y ropero. Asimismo, se realizan actividades de socialización y ocio, fomentando la interacción y el apoyo mutuo entre las personas usuarias.

3. **Servicio de Alojamiento en Hostales:** este servicio se activa en situaciones de emergencia, cuando las personas en situación de sinhogarismo requieren una respuesta inmediata de alojamiento temporal. Se proporcionan plazas en hostales o pensiones, garantizando un espacio digno y seguro donde pernoctar. Este servicio permite dar una solución rápida a situaciones de vulnerabilidad extrema, evitando que las personas tengan que dormir en la calle o en condiciones precarias.
4. **Servicio de Housing Led:** este servicio ofrece alojamiento en viviendas compartidas, donde las personas participantes disponen de una habitación privada y espacios comunes. Paralelamente, se realiza un acompañamiento socioeducativo adaptado a las necesidades individuales. El objetivo final es favorecer la transición hacia una vida autónoma y sostenible.

Cada servicio está orientado a satisfacer las necesidades de distintos perfiles de usuarios en función de su situación y capacidad para lograr estabilidad habitacional y autonomía. El objetivo principal de *Symbiosis* es facilitar la rehabilitación e inclusión social progresiva de las personas participantes, promoviendo su autonomía mediante un abordaje integral que atiende tanto necesidades inmediatas como aspectos de reinserción social. Esto se logra a través del acompañamiento socioeducativo personalizado y la

facilitación del acceso a una red de recursos internos y externos.

El proyecto está cofinanciado por la Secretaría de Estado para la Agenda 2030 en el marco de las subvenciones para la promoción e implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible en España, y por la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid. Esta financiación ha permitido sostener los servicios durante el año 2024 e impulsar la realización del presente análisis de impacto social.

Enfoque metodológico

El presente análisis evaluativo del impacto social de *Symbiosis* se ha realizado aplicando la metodología del Retorno Social de la Inversión (SROI, por sus siglas en inglés), un marco avalado internacionalmente e impulsado por Social Value International¹. Esta metodología permite medir y cuantificar el valor social generado por el proyecto, identificando los cambios en los aspectos de bienestar de los grupos de interés involucrados y expresándolos en términos monetarios.

Cabe destacar que por valor social se entiende "la importancia relativa que las personas atribuyen a los cambios experimentados en diferentes aspectos de su bienestar debido a las actividades del proyecto"². Una vez mapeados todos los cambios, se comparan los costos de generar el impacto con el valor creado, calculando la ratio del Retorno Social.

El proceso SROI sigue una secuencia de pasos estructurados y se basa en los 8 Principios fundamentales definidos por Social Value International, los cuales ofrecen un marco ético y coherente para

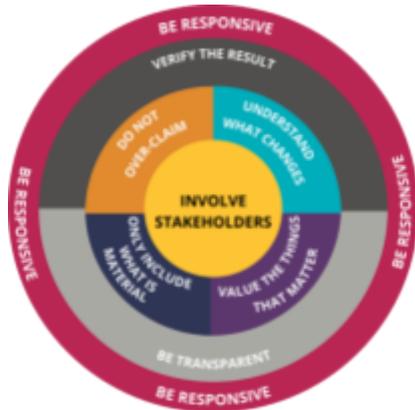
¹ Social Value International. <https://www.socialvalueint.org/>

² Social Value International. (2023). Glossary 2.0. <https://www.socialvalueint.org/glossary-20>

Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

evaluar rigurosamente el impacto social, fomentando la transparencia, la responsabilidad y la eficacia organizacional.

Figura 1. Los principios fundamentales de la metodología SROI



Fuente: The Principles of Social Value. Social Value International. <https://www.socialvalueint.org/principles>

En este estudio, se empleó un enfoque de investigación mixta que combinó métodos cualitativos y cuantitativos. Se realizaron entrevistas y grupos focales con 32 personas para explorar en profundidad los cambios percibidos. Posteriormente, se aplicaron encuestas a 63 personas para medir la magnitud e importancia de estos cambios, analizando tanto los cambios positivos como negativos, así como los cambios previstos e imprevistos.

El estudio se centró en abordar las siguientes cuestiones fundamentales:

1. ¿Cuáles son los cambios en los aspectos de bienestar que experimentan las personas participantes y los demás grupos de interés involucrados?
2. ¿Cuál es el valor social generado por las actividades de *Symbiosis* en las personas involucradas después de un año de actividad?
3. ¿Cuál es el retorno de la inversión social?

Propósito del estudio

El propósito principal de este análisis es determinar el valor social generado por el proyecto *Symbiosis* a través de las actividades llevadas a cabo durante el año 2023.

El objetivo final de este análisis SROI es proporcionar una comprensión integral del valor social creado por *Symbiosis*, generando información útil para la toma de decisiones operativas que permitan optimizar el impacto positivo del proyecto en las vidas de las personas involucradas. Además, estos datos pueden ser empleados para analizar la contribución del proyecto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Alcance del informe

El presente informe evaluativo se centra en analizar los cambios sociales y el retorno de la inversión generados por los cuatro servicios que componen el proyecto *Symbiosis* de la Asociación Punto Omega en Móstoles: Centro de Emergencia Social (en horario nocturno), Unidad de Calle, Alojamientos en Hostales y Housing Led. El análisis, realizado entre septiembre de 2023 y mayo de 2024, analiza el período de actividad comprendido entre enero y diciembre de 2023.

La evaluación se enfoca principalmente en los cambios experimentados por tres grupos de interés, incluidos tras un proceso de análisis y ponderación:

- 1) Las personas participantes de los servicios
- 2) El equipo profesional que trabaja en el proyecto
- 3) La propia organización ejecutora, la Asociación Punto Omega

Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

Durante el estudio, se identificaron diversas complejidades y limitaciones. Una de las principales complejidades fue la dificultad para acceder e involucrar a ciertos grupos de interés debido a barreras tecnológicas, disponibilidad horaria o movilidad geográfica. Para abordar esto, se realizaron entrevistas presenciales, se administraron cuestionarios en papel y se coordinó estrechamente con el equipo profesional para facilitar la participación.

Otra complejidad fue la dificultad de los participantes para diferenciar entre los servicios durante las entrevistas cualitativas, dado que muchos habían participado en varios de ellos. Para obtener una visión más clara, se complementó con entrevistas a los profesionales de cada servicio.

En cuanto a las limitaciones, destacan la falta de datos a largo plazo sobre la durabilidad de los cambios sociales y la ausencia de una línea base que permitiera comparar la magnitud de los cambios. Se realizaron estimaciones basadas en percepciones de los grupos de interés y datos secundarios para mitigar estas limitaciones. Además, la representatividad de las muestras se vio afectada por la movilidad y desvinculación de algunos participantes. Se hicieron esfuerzos para asegurar muestras lo más representativas posible, pero se reconocen posibles sesgos.

A pesar de estas complejidades y limitaciones, el informe logra capturar los cambios más relevantes y proporciona información para optimizar el impacto social de *Symbiosis*. Se recomienda considerar los resultados teniendo en cuenta el contexto específico del estudio.

Grupos de interés incluidos

El análisis involucró a diversos grupos de interés que fueron identificados como relevantes y significativos para comprender el impacto social generado. Tras un proceso de mapeo y priorización, se incluyeron los siguientes grupos en el estudio:

1. **Participantes del servicio de Unidad de Calle:** personas en situación de sinhogarismo o infravivienda atendidas por el equipo de outreach. La muestra alcanzó el 11,33% del universo total.
2. **Participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno):** personas sin hogar que pernoctaron en el centro durante los meses de operación. La muestra representó el 29,23% del universo.
3. **Participantes del servicio de Alojamientos en Hostales:** personas en situación de emergencia habitacional alojadas temporalmente en hostales. La muestra cubrió el 6,25% del universo.
4. **Participantes del servicio Housing Led:** personas en proceso de transición hacia una vida autónoma, alojadas en viviendas compartidas con acompañamiento socioeducativo. La muestra alcanzó el 35,71% del universo.
5. **Coordinación del Área de Emergencia Social:** profesionales responsables de la supervisión y gestión de los servicios de *Symbiosis*. Se contó con la participación del 100% del universo.
6. **Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de Calle:** educadores y trabajadores sociales que realizan intervención directa. La muestra representó el 80% del universo.
7. **Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno):** educadores sociales que ofrecen atención en el servicio nocturno. La muestra alcanzó el 40% del universo.

8. Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en Hostales y Housing Led:

profesionales que ofrecen apoyo socioeducativo en estos servicios. La muestra cubrió el 66% del universo.

9. Organización - Asociación Punto Omega: la entidad ejecutora del proyecto, representada por profesionales de distintas áreas. Se contó con la participación de 6 personas, simbolizando la voz de la organización.

Resumen de los cambios identificados por grupo de interés

Participantes del servicio de Unidad de Calle:

Se identificaron 17 cambios, todos ellos positivos y con un promedio de importancia entre 4,0 y 5 (sobre 5). El 58,82% fueron cambios subjetivos y el 41,18% objetivos. La profundidad promedio de los cambios osciló entre 4,3 y 4,5 (sobre 5). Los cambios bien definidos fueron: *mejora del equilibrio emocional, mejora de la salud física, mejora en la percepción de inclusión social y aumento de la autonomía y control de su vida.*

Participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno):

Se identificaron 22 cambios, con un 95,45% de cambios positivos y un promedio de importancia entre 4,0 y 5 (sobre 5) para el 52,63% de ellos. El 59,09% fueron cambios subjetivos y el 40,91% objetivos. La profundidad promedio varió entre 3,0 y 4,3 (sobre 5). Los cambios bien definidos incluyeron: *mejora de la salud física, empeoramiento del equilibrio emocional, aumento en la sensación de seguridad y protección, mejora de la actitud y motivación hacia el cambio y mejora de la situación laboral.*

Participantes del servicio de Alojamientos en Hostales:

Se identificaron 18 cambios, con un 94,44% de cambios positivos y un promedio de importancia entre 4,0 y 5 (sobre 5) para el 88,89% de ellos. El 55,56% fueron cambios subjetivos y el 44,44% objetivos. La profundidad promedio osciló entre 4,0 y 5,0 (sobre 5). Los cambios bien definidos fueron: *mejora de la salud física, mejora y empeoramiento del equilibrio emocional, aumento de la autonomía y control de su vida, y mejora de la percepción de inclusión social.*

Participantes del servicio Housing Led:

Se identificaron 27 cambios, todos ellos positivos y con un promedio de importancia entre 4,0 y 5 (sobre 5) para el 70,37% de ellos. El 62,96% fueron cambios subjetivos y el 37,04% objetivos. La profundidad promedio varió entre 2,9 y 4,1 (sobre 5). Los cambios bien definidos incluyeron: *mejora de la autoconfianza y autoestima, mejora de la situación económica, mejora en la percepción de inclusión social, aumento en la sensación de seguridad y protección, y mejora de la salud física.*

Coordinación del Área de Emergencia Social:

Se identificaron 7 cambios, con un 95,45% de cambios positivos y un promedio de importancia entre 4,0 y 5 (sobre 5) para el 42,86% de ellos. El 57,14% fueron cambios subjetivos y el 42,86% objetivos. La profundidad promedio osciló entre 4,0 y 5,0 (sobre 5). Los cambios bien definidos fueron: *incremento en la carga de trabajo y responsabilidades (cambio negativo) y aumento de la consciencia sobre el rol y la responsabilidad.*

Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

Personal técnico de acompañamiento social de la Unidad de Calle:

Se identificaron 29 cambios, con un 86,21% de cambios positivos y un promedio de importancia entre 4,0 y 5 (sobre 5) para el 96,55% de ellos. El 51,72% fueron cambios subjetivos y el

Personal técnico de acompañamiento social del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno):

Se identificaron 28 cambios, con un 89,29% de cambios positivos y un promedio de importancia entre 4,0 y 5 (sobre 5) para el 60,71% de ellos. El 60,71% fueron cambios subjetivos y el 39,29% objetivos. La profundidad promedio osciló entre 2,0 y 4,0 (sobre 5). Los cambios bien definidos fueron: *aumento de la motivación y compromiso, aumento de la autoestima, más apoyo a familiares y amigos/as en temas financieros, y mejora de las relaciones sociales y familiares.*

Personal técnico de acompañamiento social del servicio de Alojamiento en Hostales y Housing Led:

Se identificaron 17 cambios, todos ellos con un promedio de importancia entre 4,0 y 5 (sobre 5). El 64,71% fueron cambios subjetivos y el 35,29% objetivos. La profundidad promedio varió entre 2,0 y 5,0 (sobre 5). Los cambios bien definidos incluyeron: *mayor autonomía en el rol y mejora de las relaciones sociales y familiares.*

Organización - Asociación Punto Omega:

Se identificaron 26 cambios, con un 92,3% de cambios positivos y un promedio de importancia entre 4,0 y 5 (sobre 5) para el 7,69% de ellos. Todos los cambios identificados fueron de tipo

48,28% objetivos. La profundidad promedio varió entre 2,5 y 4,5 (sobre 5). Los cambios bien definidos incluyeron: *aumento de la motivación y compromiso, aumento de la satisfacción personal y más apoyo a familiares y amigos/as en temas financieros.*

organizacional³. Los cambios bien definidos fueron: *mayor capacidad de adaptarse a nuevas necesidades/nuevos perfiles y fortalecimiento del posicionamiento de la asociación en el ámbito de la exclusión social en vivienda y personas sin hogar.*

A continuación se presenta una comparativa de los cambios materiales de los grupos de interés de los participantes.

³ Debido a la actualización del enfoque metodológico impulsada por Social Value International a finales de 2023, los cambios experimentados por la organización no se incluyen en el cálculo del Valor Social.

Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

Tabla 1. Cambios identificados por los grupos de interés de los participantes de los 4 servicios de Symbiosis

Cambios	Grupos de interés de participantes			
	Unidad de calle	Centro de Emergencia Social (en horario nocturno)	Alojamientos en hostales	Housing Led
Mejora del equilibrio emocional	X		X	
Mejora de la salud física	X	X	X	X
Mejora en la percepción de inclusión social	X		X	X
Aumento de la autonomía y control de su vida (mayor autodeterminación)	X		X	
Empeoramiento del equilibrio emocional (-)		X	X	
Aumento en la sensación de seguridad y protección		X		X
Mejora de la actitud y motivación hacia el cambio y la recuperación		X		
Mejora de la situación laboral		X		
Aumento en la autoconfianza y autoestima				X
Mejora de la situación económica				X

Fuente: Elaboración propia.

Evidenciar los cambios

Para producir un cálculo del Retorno Social de la Inversión (SROI), se requiere asignar [valores monetarios](#) a los cambios experimentados por los grupos de interés. Según los estándares de Social Value International, esta valoración monetaria debe reflejar la importancia relativa que los propios grupos de interés atribuyen a los diferentes cambios. En este informe, se ha utilizado la técnica de valoración conocida como anclaje (*anchoring*) que combina enfoques monetarios y no monetarios.

El proceso de anclaje utilizado consistió en:

1) Asignar un valor monetario inicial a un cambio específico mediante preferencias reveladas (enfoque monetario).

2) Determinar la importancia relativa de los demás cambios a través de una ponderación desigual (enfoque no monetario) por parte de los grupos de interés.

3) Calcular los valores monetarios de los demás cambios en relación proporcional al valor del cambio "ancla", según su importancia relativa.

Establecer el impacto

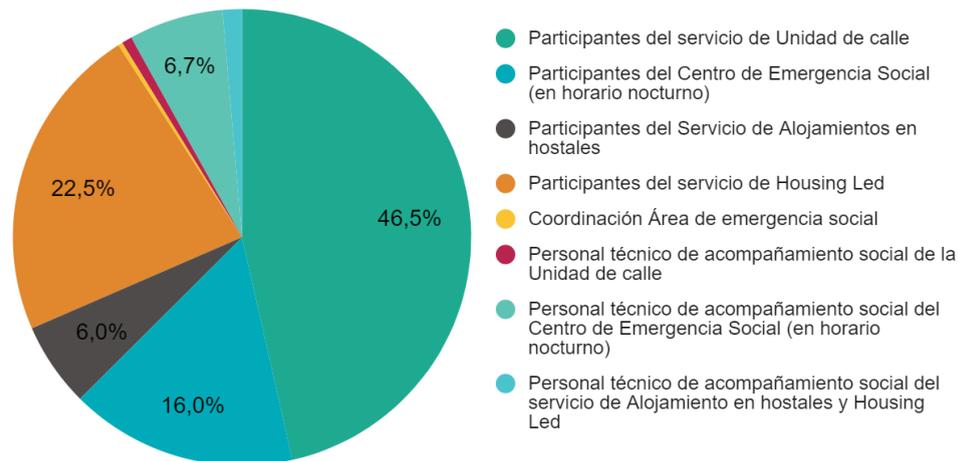
Es fundamental considerar los valores de causalidad, identificando qué cambios no fueron causados directamente por la actividad analizada, examinando factores como [peso muerto](#), [atribución](#) y [desplazamiento](#). Asimismo, para proyectar el valor futuro del impacto social, se evaluaron la [duración](#) de los cambios y su eventual [caída](#) a lo largo del tiempo.

Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

El valor total del impacto social generado durante el año en que se llevaron a cabo las actividades de Symbiosis se estimó en 821.054,15 euros.

Considerando la duración proyectada de los cambios generados, el valor total del impacto asciende a 934.478,85 euros⁴.

Figura 2. Porcentaje de impacto por grupo de interés proyectado a futuro



Fuente: Elaboración propia.

Los 5 impactos principales

1. La mejora del equilibrio emocional de los participantes del servicio de Unidad de Calle.
2. La mejora en la percepción de inclusión social de los participantes del servicio de Unidad de Calle.
3. La mejora de la salud física de los participantes del servicio de Unidad de Calle.
4. El aumento de la autonomía y control de su vida (mayor autodeterminación) de los participantes del servicio de Unidad de Calle.
5. El aumento en la sensación de seguridad y protección de los participantes del Centro de Emergencia Social (en horario nocturno).

⁴ Valores de impacto antes de aplicar la tasa de descuento para el cálculo SROI.

Estimación del Retorno Social de la Inversión

Para completar el proceso de cálculo y estimar el ratio del Retorno Social de la Inversión (SROI), es fundamental relacionar el valor actual total del impacto con los [recursos](#) necesarios para llevar a cabo las actividades que han generado dicho impacto.

De acuerdo con el análisis presentado, se concluye que el retorno social de la inversión del proyecto **Symbiosis 2.0: Buenas prácticas en la respuesta sistémica a la pobreza extrema y exclusión social a partir de la prevención, atención y movilización de recursos** es de:

1,58 : 1

Es decir,

por cada euro invertido en el proyecto *Symbiosis*, se genera 1,58 € de valor social.

Este resultado se encuentra dentro del rango 1,01 - 1,80, según el [análisis de sensibilidad](#) realizado.

Conclusiones generales

En el apartado de [conclusiones](#) se desarrollan más en detalle las conclusiones para los participantes de los servicios y para los profesionales, mientras que para el proyecto en su conjunto se puede afirmar lo siguiente:

- El proyecto *Symbiosis* demuestra su efectividad en la generación de cambios positivos significativos en el bienestar y proceso de inclusión social de las personas en situación de sinhogarismo, cumpliendo así con su objetivo principal.
- La oferta integral de servicios agrupados en el proyecto *Symbiosis* permite abordar el problema del sinhogarismo de manera holística y adaptada a las circunstancias individuales de cada persona.
- El equipo profesional desempeña un papel fundamental en el logro de los cambios positivos en los participantes. Es crucial atender a los cambios negativos identificados y seguir respaldando las estrategias de cuidado y apoyo dirigidas al equipo.
- El proyecto *Symbiosis* no solo beneficia a los participantes, sino que también contribuye al fortalecimiento organizacional de la Asociación Punto Omega, mejorando su capacidad de respuesta y posicionándose como referente.
- La continuidad y estabilidad de los servicios ofrecidos por *Symbiosis* son fundamentales para que los participantes puedan beneficiarse plenamente de los cambios positivos y evitar retrocesos en su proceso de inserción social.

Recomendaciones

- Continuar fortaleciendo el modelo de intervención integral y adaptado, aprovechando la experiencia y conocimiento acumulados por la organización.
- Desarrollar planes de acción para abordar los cambios negativos identificados en los participantes, especialmente los relacionados con el

Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

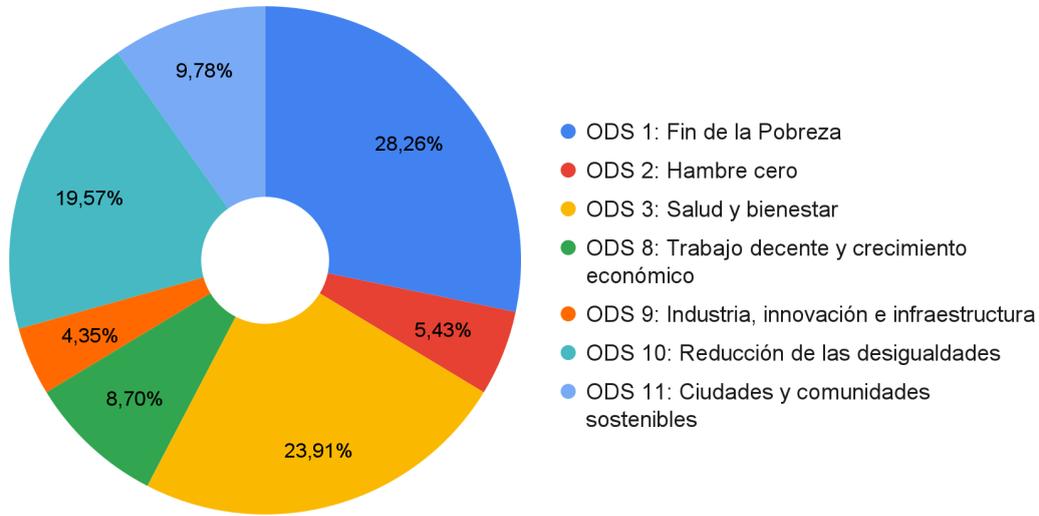
- empeoramiento del equilibrio emocional en algunos servicios, diseñando estrategias de acompañamiento que mitiguen impactos negativos.
- Establecer una línea base y monitoreo periódico de la evolución de los cambios sociales en los participantes a lo largo del tiempo, permitiendo identificar con precisión los cambios específicos ocurridos durante la intervención.
 - Implementar estrategias para involucrar a todos los grupos de interés en futuros estudios de impacto, valorando la inclusión de los nuevos grupos surgidos del presente análisis, con el fin de obtener un mapa más completo del servicio.
 - Analizar a fondo los datos sobre la magnitud de los cambios en los distintos grupos de participantes, identificando áreas de oportunidad y ajustando estrategias para potenciar los impactos positivos.
 - Ampliar y diversificar la base de participación en futuros estudios, explorando posibles diferencias en los impactos según variables como sexo, edad, origen cultural, situación familiar, entre otras.
 - Implementar un sistema autónomo y anónimo de recolección de datos para medir los cambios sociales, minimizando posibles sesgos al eliminar la intermediación de profesionales.
- Fortalecer el análisis de atribución, implementando un sistema de recolección de datos detallado sobre la participación de los usuarios en otros servicios y programas.
 - Continuar prestando especial atención al bienestar y desarrollo del equipo profesional, abordando el impacto emocional, la sobrecarga laboral y la sensación de impotencia, promoviendo un entorno laboral saludable y sostenible.

Los cambios y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

En este informe, el mapeo de los impactos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) se ha centrado exclusivamente en los cambios experimentados por las personas participantes o beneficiarias directas. Esta decisión se debe a que los ODS están orientados principalmente a mejorar las condiciones de vida de las personas y comunidades, por lo que resulta más relevante y significativo alinear los cambios directamente con los beneficiarios finales, a pesar de que también se han considerado los cambios en otros grupos de interés como el equipo profesional y la propia organización. La siguiente figura muestra la contribución del proyecto a los diferentes ODS, teniendo en cuenta todos los cambios identificados por las personas participantes.

Informe evaluativo del retorno social de la inversión (SROI) del proyecto SYMBIOSIS 2.0

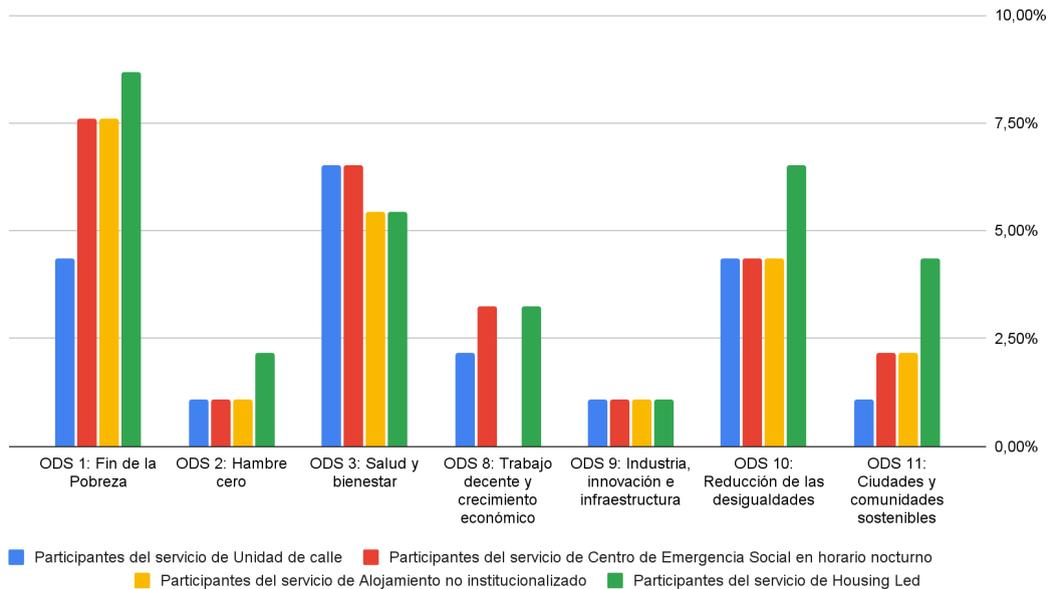
Figura 3. Contribución de Symbiosis a los ODS según los cambios identificados por los participantes



Nota: Se incluyen todos los cambios identificados por las personas participantes en los cuatro servicios, agrupados según el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) al que contribuyen. El total de los cambios identificados fue 92, representando el 100% de la contribución. Fuente: Elaboración propia.

La siguiente figura muestra, teniendo en cuenta todos los cambios identificados por las personas participantes en el proyecto, la contribución de los servicios que componen Symbiosis a los diferentes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Figura 4. Contribución de Symbiosis a los ODS según los cambios identificados por los participantes, por servicio



Nota: Se incluyen todos los cambios identificados por las personas participantes en los cuatro servicios, agrupados según el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) al que contribuyen. El total de los cambios identificados fue 92, representando el 100% de la contribución. Fuente: Elaboración propia.

RECONOCIMIENTOS

El presente informe ha sido elaborado por Michela Lunardi, Consultora SROI, y Patricia Pólvora, única profesional en España con certificación de Social Value Associate Practitioner Level 3 & Trainer.

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a la Asociación Punto Omega por ofrecer su apoyo constante durante todo el proceso. En especial, a Thais Santiago, María Victoria Martín y David Barriopedro, quienes, con sus perspectivas y conocimientos del proyecto, han enriquecido significativamente este estudio. Asimismo, extendemos nuestro reconocimiento a todo el equipo involucrado, cuya actitud, compromiso y esfuerzo por mejorar la situación de las personas en circunstancias más complejas han sido fundamentales.

También se agradece a todas las personas que contribuyeron al proceso de evaluación a través de entrevistas y cuestionarios. Su disposición para compartir experiencias y opiniones ha sido esencial para complementar este informe con información de gran valor y perspectivas únicas.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Bienestar:** estado en el que se satisfacen en diversos grados las necesidades humanas, subjetivas y objetivas, psicológicas o físicas. Se tiene en cuenta desglosando el bienestar en aspectos del bienestar con fines de gestión del impacto
- **Exclusión social:** proceso dinámico y multidimensional que impide a las personas o grupos participar plenamente en la sociedad en la que viven. Se diferencia de la pobreza, que se refiere a la falta de recursos económicos, por abarcar otras dimensiones como la laboral, la formativa, la sociosanitaria, la residencial, la relacional y la de participación ciudadana. Según el informe FOESSA⁵, que utiliza una metodología basada en 35 indicadores de participación social, existen cuatro niveles de exclusión social: integración plena, integración precaria, exclusión moderada y exclusión severa. Estos niveles reflejan el grado de vulnerabilidad o desventaja social que sufren las personas o grupos en relación con el conjunto de la sociedad.
- **Grupos de interés (stakeholders):** personas, organizaciones o entidades que experimentan cambios, ya sean positivos o negativos, como resultado de la actividad que se está analizando.
- **Impacto (impact):** la cantidad de cambio atribuido a una actividad. Esto requiere una estimación de cuánto cambio es contribuido por otros y/o habría ocurrido de todos modos (contrafactual).
- **Participantes (personas participantes):** personas que toman parte o están involucradas en una determinada actividad o programa. En el ámbito del proyecto *Symbiosis*, las personas participantes son aquellas que participan directamente de los servicios analizados.
- **SROI:** sigla de Social Return on Investment, que indica el marco para contabilizar el valor social en relación a la inversión.
- **Valor social:** importancia que las personas otorgan a diferentes aspectos de su bienestar y los cambios que experimentan en estos aspectos del bienestar.

⁵ Fundación FOESSA. (2019). Informe sobre exclusión y desarrollo social en Madrid.
<https://www.foessa.es/main-files/uploads/sites/16/2019/10/MADRID-VIII-Informe-FOESSA.pdf>

Informe evaluativo del retorno social
de la inversión (SROI) del proyecto
SYMBIOSIS 2.0

Este informe ha sido elaborado por:



www.thesocialconsulting.agency

www.linkedin.com/company/the-social-consulting-agency

Financiado por:

SUBVENCIÓN 0,7% IRPF



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

DIRECCIÓN GENERAL
DE AGENDA 2030



AGENDA
2030



Comunidad
de Madrid



Con la colaboración de:



Fundación "la Caixa"