



# Cap a un model de col·laboració públic-social en la provisió de serveis d'atenció a les persones: visió i propostes del Tercer Sector

Sostenible, de qualitat i amb retorn social



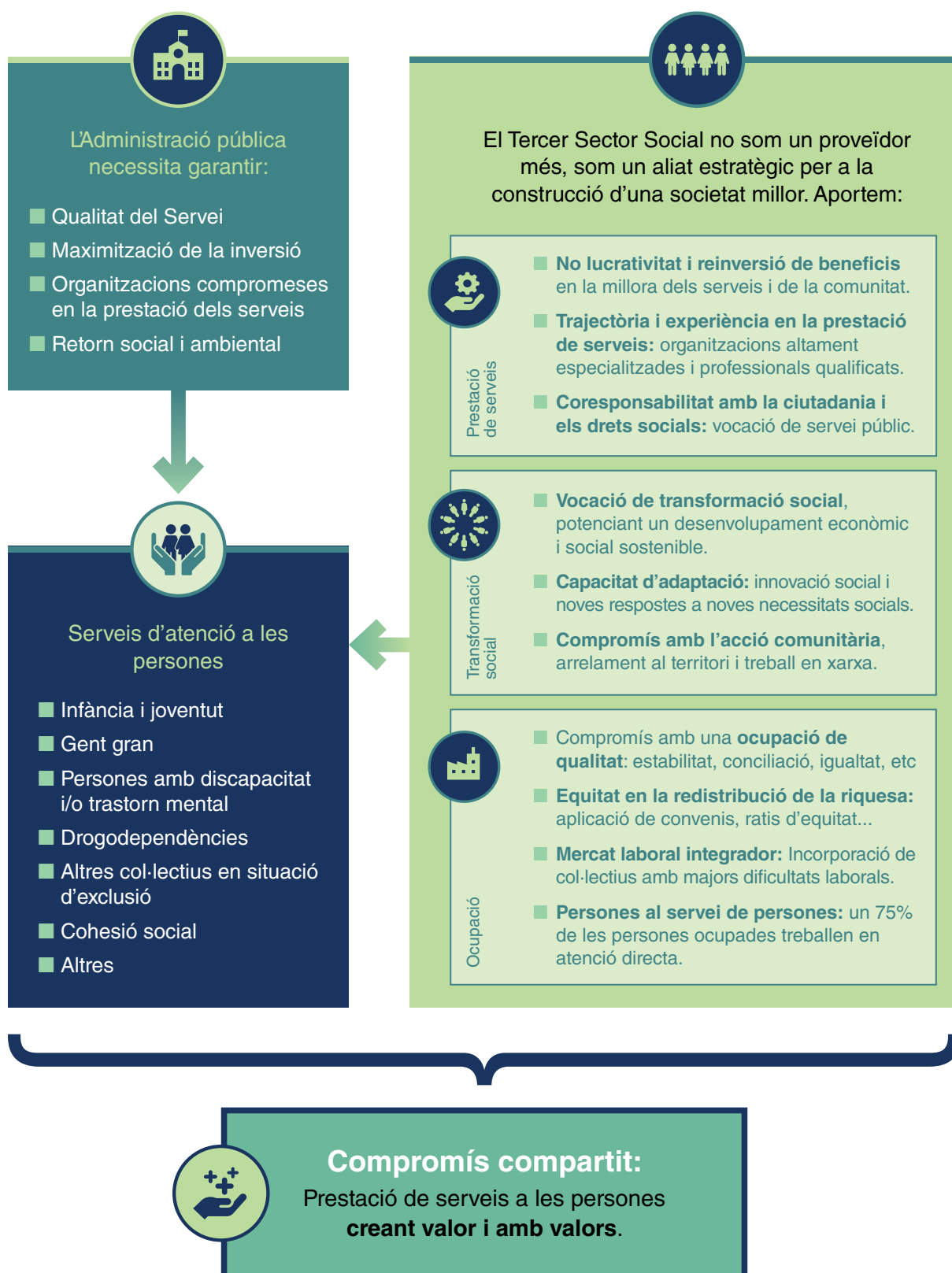
laconfederació

## **Visió:**

Un model d'atenció a les persones basat en la col·laboració públic-social aporta de manera activa i sistemàtica valor social a les persones i a la comunitat.

Això significa anar més enllà del simple subministrament i posada en marxa dels serveis: implica garantir que les activitats tenen un efecte positiu en la vida de les persones, assegurar l'eficiència dels recursos públics i potenciar el retorn econòmic i social de la inversió.

## Model de col·laboració públic-social



Per assegurar-ho, cal avançar cap a un model de col·laboració públic-social basat en el **diàleg i la coresponsabilitat** entre l'Administració i el Tercer Sector Social.

# Tercer Sector Social: un aliat estratègic per oferir serveis a la ciutadania

El Tercer Sector Social està format per organitzacions no lucratives – associacions, cooperatives d’iniciativa social i fundacions – que presten serveis d’atenció a les persones al nostre país.

Des d’una voluntat expressa no mercantil i amb vocació de servei públic, oferim serveis en diferents àmbits d’activitat com per exemple el lleure educatiu i sociocultural, l’atenció domiciliària, les escoles bressol públiques, la intervenció social amb infants, joves, famílies i altres col·lectius en risc d’exclusió social, la discapacitat física, la discapacitat intel·lectual, la salut mental, la gent gran o l’atenció precoç, entre d’altres.

Gestionem serveis públics des de la no lucrativitat, assegurant:

- El màxim retorn social
- L’arrelament al territori
- La qualitat dels serveis
- Respostes innovadores a reptes socials
- La sostenibilitat dels serveis

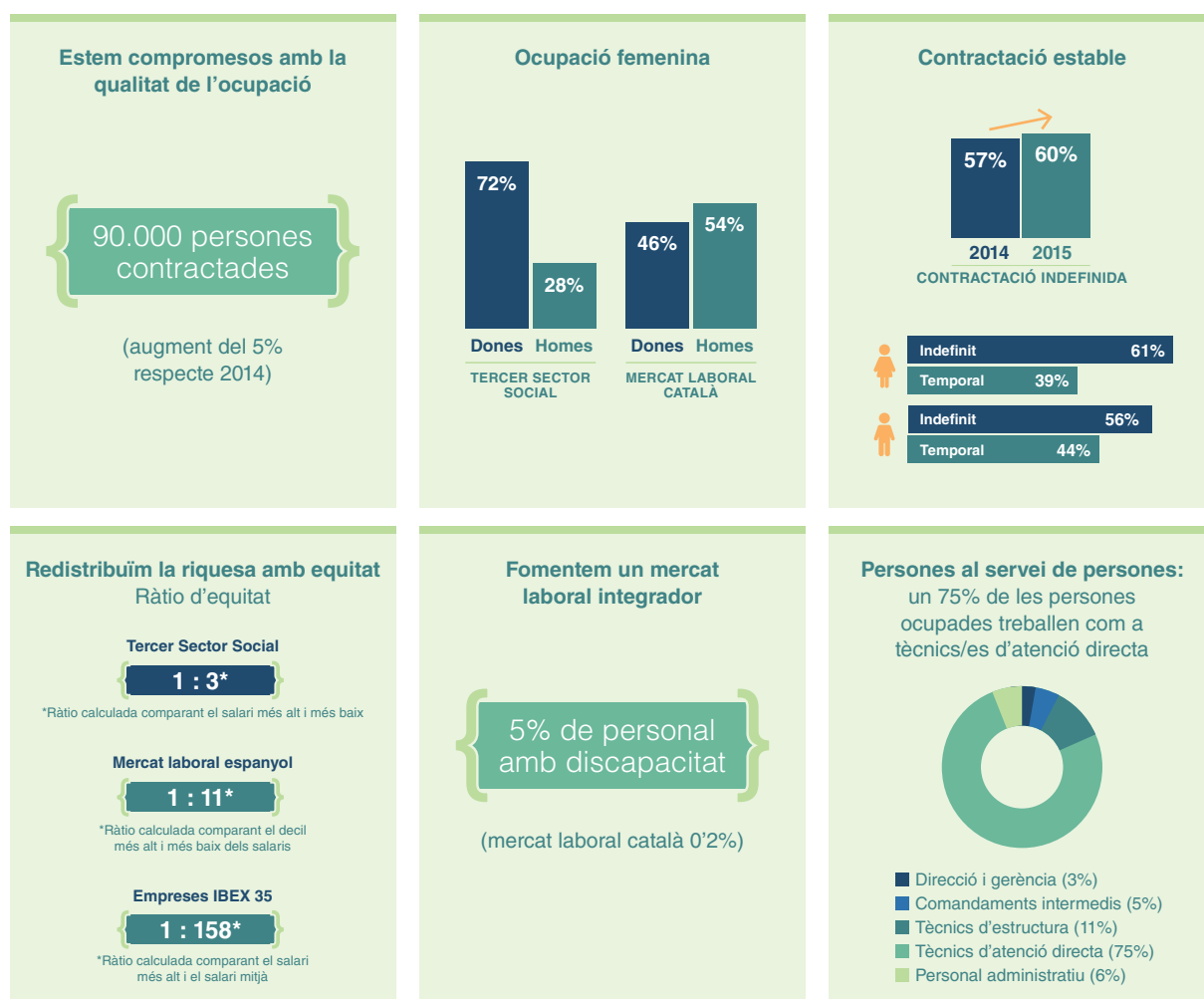
El Tercer Sector Social ha estat històricament innovador i impulsor de projectes i serveis dirigits a la ciutadania més vulnerable que s’han acabat convertint en drets socials i per tant, en serveis oferts per l’Administració pública.

# Aportem valor i valors als serveis públics

El Tercer Sector Social tenim un objectiu compartit amb l'Administració pública: enfortir l'estat de benestar i els drets socials.

Prestem serveis públics des de la no lucrativitat i la reinversió dels beneficis. Som experts en la gestió de serveis a les persones, i en formem part més de 90.000 professionals amb una àmplia experiència i compromís amb la millora de la qualitat de vida de la ciutadania.

## Dades de l'Anuari de l'Ocupació del Tercer Sector Social de Catalunya 2016



# Serveis d'atenció a les persones: per una societat més cohesionada i inclusiva

Existeix una gran diversitat de serveis públics d'atenció a les persones, més enllà dels regulats en l'actual Cartera de Serveis Socials, i des d'una perspectiva transversal, s'emmarquen en àmbits com benestar, educació, justícia, ocupació o salut, entre d'altres.



## Definició de la Unió Europea del concepte de serveis socials

[Comunicació de la Comissió de 26 abril 2006]:

(...) Serveis essencials prestats directament a la persona. Aquests serveis exerceixen una funció de prevenció i de cohesió social, i aporten una ajuda personalitzada per facilitar la inclusió de les persones en la societat i garantir la realització dels seus drets fonamentals. Inclouen:

1. L'ajuda a les persones per afrontar reptes immediats de la vida o crisi (endeutament, atur, toxicomania o ruptura familiar).
2. Les activitats destinades a assegurar que les persones en qüestió posseeixin les competències necessàries per a la seva inserció completa en la societat (rehabilitació o formació lingüística per a immigrants) i, en particular, al mercat laboral (formació o reinserció professional). Aquests serveis completen i sostenen el paper de les famílies en les cures destinats, en particular, als més joves i als més grans.
3. Les activitats destinades a garantir la inclusió de les persones amb necessitats a llarg termini degudes a una discapacitat o d'un problema de salut.
4. L'habitatge social, que permet un accés a l'habitatge a les persones amb escassos ingressos.

No cal dir que determinats serveis poden incloure cadascuna d'aquestes quatre dimensions (...)

En base a aquesta concepció, presentem un llistat de tipologies de serveis, que no pretén ser exhaustiu, però sí orientatiu i exemplificador de la diversitat de serveis públics d'atenció a les persones que gestionem des del Tercer Sector Social.

■ **Serveis a la infància i la joventut:**

Centres de desenvolupament infantil i atenció precoç, centres residencials, escoles bressol, casals infantils, ludoteques, centres oberts, menjadors escolars, suport escolar, UEC's, inserció laboral, esplais, casals d'estiu, colònies, activitats extraescolars, pisos assistits...

■ **Serveis a la gent gran:**

Recursos residencials, centres de dia, atenció domiciliària, atenció i prevenció de la dependència, atenció integral àmbit rural – SAIAR, transport adaptat, habitatges amb serveis, àpats a domicili...

■ **Serveis a les persones amb discapacitat:**

Centre ocupacional, centre d'atenció especialitzat, centre d'atenció diürna, servei de rehabilitació, hospital de dia, llar residència, pis respir, servei d'inserció laboral, centre especial de treball, assistent personal, centre de recursos per a l'autonomia personal i la vida independent, suport a la llar, servei inclusió lleure...

■ **Serveis salut mental i drogodependències:**

Recursos residencials, serveis de prevenció, programes terapèutics, ocupació i inserció laboral...

■ **Serveis altres col·lectius en situació d'exclusió:**

Serveis persones sense sostre, àmbit penitenciari, víctimes de violència de gènere...

■ **Serveis de cohesió social:**

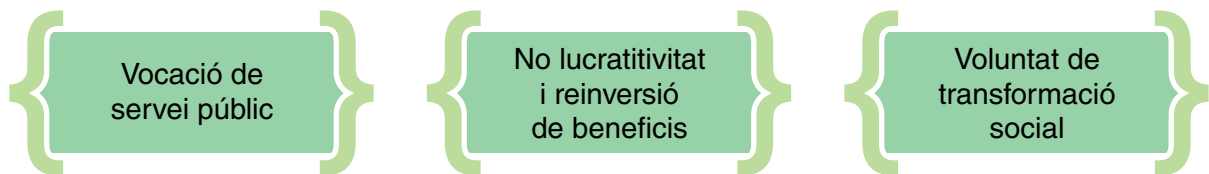
Equipaments cívics, plans d'entorn i desenvolupament comunitari...

■ **Altres.**

# Creem valor social a partir de la prestació de serveis a les persones

Els serveis públics d'atenció a les persones són un àmbit d'actuació especialment sensible degut a la vulnerabilitat dels col·lectius als quals es dirigeixen: infants, joves, gent gran, persones amb discapacitat, col·lectius amb risc d'exclusió social, entre d'altres.

Degut a la seva importància, des del Tercer Sector Social no volem ser un proveïdor més, sinó que volem ser coresponsables i convertir-nos en un aliat estratègic de l'Administració per a la prestació de serveis a les persones. El nostre compromís parteix de:



I ens permet avançar cap a un model de prestació de serveis d'atenció a les persones basat en:

- **Qualitat:** la qualitat en l'atenció ha de ser l'eix central de qualsevol intervenció. Serveis centrats en la persona, dirigits a la millora de la qualitat de vida dels col·lectius especialment vulnerables.
- **Accessibilitat:** assegurar la resposta a les necessitats reals de totes les persones i de manera global.
- **Professionalitat:** serveis especialitzats amb la necessària intervenció de professionals qualificats. Persones al servei de persones.
- **Viabilitat i sostenibilitat:** serveis que responen a drets socials bàsics i, per tant, per garantir-ne la continuïtat han de ser econòmicament viables i sostenibles, tant des del punt de vista de l'Administració com del prestador.
- **Estabilitat:** serveis que, més enllà del prestador, requereixen d'estabilitat i continuïtat en els models d'intervenció cap a les persones usuàries.
- **Proximitat i territorialitat:** serveis que es nodreixen de les xarxes de suport del territori i per tant, on la proximitat amb l'entorn dels usuaris esdevé un element clau.

**En definitiva, impulsar l'eficiència social que tant l'Administració pública com el Tercer Sector Social venim defensant.**



# Cocreació i cogestió de polítiques socials: col·laboració público-social

Bona part d'aquests serveis es gestionen des d'un model de col·laboració público-privada: l'Administració pública delega la gestió a empreses d'iniciativa social o mercantil en el marc del què estableix la Llei de Contractes del Sector Públic.

Volem avançar cap a un model específic per a la prestació de serveis a les persones que, atenent a la vulnerabilitat dels col·lectius als quals s'adrecen, permeti preservar-ne la qualitat, la sostenibilitat i la viabilitat.

Des del Tercer Sector Social tenim un compromís i una vocació de servei públic. Apostem per un nou model que permeti assegurar la qualitat i l'eficiència dels serveis públics d'atenció a les persones.

Considerem la contractació pública com una eina al servei d'una nova política econòmica i social. A través de la contractació pública l'Administració pot promoure altres maneres de fer economia, altres maneres de fer empresa, més social i democràtica. Alhora, també pot fomentar i garantir aspectes socials en la contractació, convertint-se així en un instrument potent al servei de les polítiques socials.

Defensem un model de col·laboració basat en el diàleg i la coresponsabilitat entre l'Administració pública i la iniciativa social. Un model que, d'acord amb la legalitat, representi una aliança estratègica per assolir uns objectius compartits: garantir que les activitats tenen un **efecte positiu en la vida de les persones**, assegurar **l'eficiència dels recursos públics** i potenciar el **retorn econòmic i social** de la inversió.

Apostem per un model de gestió de serveis públics basat en la millora de la qualitat dels serveis i no en la competència a partir de la reducció de costos, liderat per uns operadors que assegurin:

- **Expertesa i compromís:** per la millora de la qualitat de vida dels col·lectius destinataris dels serveis i de la ciutadania en general.
- **Inversió social:** serveis oferts des de la no lucrativitat, assegurant l'eficiència dels recursos públics, revertint-ne l'impacte i els beneficis en els propis serveis, col·lectius i comunitat.
- **Vocació de servei a la ciutadania:** donar resposta a les necessitats socials, més encara quan es tracta de col·lectius especialment vulnerables.
- **Creació de capital social i desenvolupament comunitari:** el model s'ha d'articular a partir del teixit social preexistent.
- **Innovació:** potenciar la millora contínua dels serveis per donar resposta a unes necessitats canviants.

Volem ser partícips i coresponsables en la construcció de polítiques socials que donin respostes reals a necessitats reals.

Entre d'altres, aquesta proposta s'alineja amb:

- **Directives 2014/23/UE de 26 de febrer de 2016, relativa a l'adjudicació de contractes de concessió i 2014/24/UE de 26 de febrer sobre contractació pública:** constaten la importància i l'especificitat dels serveis dedicats a l'atenció a les persones i la necessitat de prioritzar en la selecció del contractistes les qüestions de qualitat, de continuïtat, d'accessibilitat, de consideració de les necessitats específiques dels usuaris, sobretot els més desvalguts, per sobre de consideracions econòmiques.
- **Decret Llei 3/2016, de 31 de maig, de mesures urgents en matèria de contractació pública** on s'estableix una nova fórmula de relació públic-privada per la provisió d'aquesta tipologia de serveis: els concerts socials i ocupacionals.
- **Codi de bones pràctiques en la contractació pública dels serveis d'atenció a les persones**, signat entre la Generalitat de Catalunya i els principals agents del sector.
- **Informe 10/2015, de 23 de juliol, de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa de la Generalitat de Catalunya (Ple)** Assumpte: Codi de bones pràctiques en la contractació pública dels Serveis d'Atenció a les Persones.



#### **Considerant 114 de la Directiva 2014/24/UE:**

*(...) Tenint en compte la importància del context cultural i el caràcter delicat d'aquests serveis, s'ha d'oferir als estats membres un ampli marge de maniobra per organitzar l'elecció dels proveïdors dels serveis de la manera que considerin més oportú. Les normes de la present Directiva tenen en compte aquest imperatiu en imposar només l'observança dels principis fonamentals de transparència i igualtat de tracte i l'assegurar que els poders adjudicadors puguin aplicar, per a l'elecció dels proveïdors de serveis, criteris de qualitat específics (...)*



#### **Article 76.2 Directiva 2014/24/UE**

*(...) Els Estats membres han de vetllar perquè els poders adjudicadors puguin tenir en compte la necessitat de garantir la qualitat, la continuïtat, l'accessibilitat, l'assequibilitat, la disponibilitat i l'exhaustivitat dels serveis, les necessitats específiques de les diferents categories d'usuaris, inclosos els grups desfavorits i vulnerables, la implicació i la responsabilització dels usuaris i la innovació. A més, els estats membres podran disposar que l'elecció del proveïdor de serveis es faci sobre la base de l'oferta econòmicament més avantatjosa, tenint en compte criteris de qualitat i de sostenibilitat en el cas dels serveis socials. (...)*

# Aliança estratègica per avançar cap a un model de col·laboració al servei d'una economia més social

En aquest marc, considerem que qualsevol modalitat de contractació pública o forma d'organització dels serveis d'atenció a les persones, hauria de prioritzar la qualitat tècnica de la proposta i no el preu i tenir en compte els següents elements que considerem imprescindibles per garantir-ne la qualitat i l'eficiència.

<p><b>Preeminència de criteris vinculats a la qualitat tècnica de la intervenció</b></p> <p>Major preponderància de criteris relacionats amb la qualitat tècnica i amb aspectes que vagin més enllà de la proposta econòmica.</p> <p><b>Proposta:</b> garantir que la competitivitat no la determina el preu, sinó la qualitat tècnica de les propostes d'intervenció.</p>	<p><b>Dotació pressupostària adequada</b></p> <p>Consideració de l'escandall de costos del servei i evitar que el preu de sortida d'un concurs es basi en el preu d'adjudicació de l'anterior licitació (el que suposa una devaluació constant del preu real del servei).</p> <p><b>Proposta:</b> a l'hora de determinar el preu d'un contracte, l'òrgan contractant té l'obligació de calcular quins són exactament els costos que implica la gestió del servei.</p>
<p><b>Evitar les baixes temeràries en les propostes econòmiques</b></p> <p>L'Administració ha d'establir el límit de baixa per sota del qual no serà possible desenvolupar el servei en les condicions requerides.</p> <p><b>Proposta:</b> la baixa s'ha de determinar en referència al cost del servei i no a les baixes dels licitadors. Existeixen mecanismes que permeten dissuadir de fer baixes temeràries.</p>	<p><b>Respecte per les condicions laborals i els convenis col·lectius d'aplicació</b></p> <p>En un sector on més del 80% dels costos corresponen a personal (element nuclear per al càlcul de costos) és necessari assegurar que les empreses adjudicatàries respectin els drets i les condicions laborals de les persones treballadores.</p> <p><b>Proposta:</b> que els plecs incorporin elements que vetllin per la correcta aplicació de la normativa laboral sectorial existent en cada cas.</p>
<p><b>Compliment ràtios i perfils professionals</b></p> <p>Per assegurar la qualitat dels serveis, és important garantir el compliment de les ràtios i del perfil dels professionals encarregats de desenvolupar-los.</p> <p><b>Proposta:</b> els plecs han d'incorporar les ràtios i perfils professionals adequats per a una correcta prestació dels serveis.</p>	<p><b>Proporcionalitat en la valoració de la proposta econòmica</b></p> <p>Cal evitar fórmules matemàtiques que provoquen que guanyi únicament aquella oferta econòmica més baixa, independentment de les prestacions de servei que ofereixi.</p> <p><b>Proposta:</b> establir un pes màxim i unes fórmules matemàtiques que prioritzin la qualitat de l'oferta per sobre de la proposta econòmica.</p>
<p><b>Estabilitat en la contractació</b></p> <p>Cal avançar cap a una major durada dels contractes amb l'objectiu de promoure una major estabilitat i qualitat en els serveis.</p> <p><b>Proposta:</b> estudiar sistemes de prestació de serveis que assegurin una major durada dels encàrrecs, sempre subjecte al correcte compliment de les condicions preestablertes i als informes positius del control ex-post.</p>	<p><b>Control post- adjudicació</b></p> <p>L'Administració té la responsabilitat i l'obligació de garantir el compliment efectiu del contracte en base a les condicions definides en la licitació i que l'empresa adjudicatària s'ha compromès a complir.</p> <p><b>Proposta:</b> establir mecanismes de control i avaluació dels serveis de comú acord amb les entitats prestadores.</p>



laconfederació

---

La Confederació és l'organització empresarial que des de l'any 1997 representa a les entitats no lucratives – associacions, cooperatives d'iniciativa social i fundacions – que des d'una voluntat expressa no mercantil ofereixen serveis socials i d'atenció a les persones en diferents àmbits d'activitat com per exemple el lleure educatiu i sociocultural, l'atenció domiciliària, l'educació infantil, la intervenció social amb infants, joves, famílies i altres col·lectius en risc d'exclusió social, la discapacitat física, la discapacitat intel·lectual, la salut mental, la gent gran o l'atenció precoç, entre d'altres.

---

[www.laconfederacio.org](http://www.laconfederacio.org)

Via Laietana 54, 1r pis  
Barcelona 08003

---

Amb el suport de:



Generalitat de Catalunya  
**Departament de Treball,  
Afers Socials i Famílies**

