



INFORME DEL ARARTEKO SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN EL TERCER SECTOR DE INTERVENCIÓN SOCIAL. PRESENTACIÓN DEL INFORME ANTE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y SOLICITUDES CIUDADANAS DEL PARLAMENTO VASCO

Vitoria-Gasteiz, 30 de octubre de 2008

El pasado 11 de junio hice entrega del informe que aquí se presenta a la Presidenta del Parlamento. Un informe extraordinario cuya elaboración ha llevado algo más de un año y en el que tratamos de analizar las condiciones de trabajo de unas 20.000 personas dedicadas profesionalmente al llamado tercer sector de intervención social.

No es frecuente que una institución como el Ararteko, que tiene como función la garantía de derechos de las personas y el control de la Administración, dedique un informe extraordinario a una cuestión que, al menos aparentemente, es más propia de la dinámica sindical o empresarial.

Por ello, en esta exposición, necesariamente reducida, expondré en primer lugar las razones que nos han llevado a elaborar el informe así como algunas de sus características y limitaciones. En segundo lugar, señalaré algunos datos del sector que parecen especialmente significativos. Finalmente, destacaré los problemas que, desde nuestra perspectiva, parecen más esenciales y las propuestas o recomendaciones de mejora que efectuamos.

- **Contexto y razones que impulsan al Ararteko a abordar este tema**

La mayoría de los servicios y recursos destinados en nuestra Comunidad a la atención social de sectores tan significativos como las personas en riesgo de exclusión, los menores desprotegidos, las personas con discapacidad o las personas mayores con mayor o menor grado de dependencia, se encuentran



gestionados por asociaciones o entidades de iniciativa social que reciben, para ello, ayudas económicas de diferentes administraciones (departamentos del Gobierno Vasco; departamentos de las diputaciones forales; ayuntamientos y mancomunidades...)

Existe, pues, de hecho, una colaboración entre lo público y lo privado, pero frecuentemente sin la clarificación o regulación que serían deseables.

Esta realidad ha sido abordada en varias ocasiones por el Ararteko, al menos parcialmente, o de forma más o menos indirecta. Así, por ejemplo:

- En otros informes extraordinarios (sobre menores infractores, menores desprotegidos, menores no acompañados, integración laboral de las personas con discapacidad...).
- En actuaciones de oficio iniciadas a raíz de conflictos como, por ejemplo, el surgido en su día en los centros de menores extranjeros de Gipuzkoa, gestionados entonces por Cruz Roja.
- En recomendaciones generales efectuadas en nuestros informes ordinarios, por ejemplo sobre los convenios entre Bienestar Social y asociaciones; sobre las convocatorias de ayuda a asociaciones que trabajan en el campo social....
- En muchas de las visitas efectuadas a diferentes servicios y recursos, y en su reflejo en los informes ordinarios...

En este informe extraordinario, se trata de analizar el tema con mayor profundidad y, al mismo tiempo, ofrecer una visión de conjunto, en un momento que parecía, y parece, especialmente interesante, por varios motivos:

- Porque parece existir una mayor sensibilidad o una mayor apuesta (política, presupuestaria) por la mejora del sector.
- Porque se está dando un debate sobre el futuro de los servicios sociales, con posible modificación de la ley en este Parlamento.





- Porque la ley de atención a las personas en situación de dependencia y su desarrollo está exigiendo y exigirá nuevos recursos.
- Porque en algunos territorios o sectores se están alcanzando acuerdos y firmando convenios laborales que afectan al sector...

Por otra parte, se trata de un sector en constante crecimiento y que ha alcanzado en estos años un desarrollo considerable. Así, según datos del CIDEC de 2002, el sector no lucrativo de acción social movía ya, en la CAPV, un presupuesto anual de unos 520 millones de euros, lo que suponía aproximadamente un 1,4% del PIB generado en Euskadi. En términos de empleo equivalente a jornada completa, el volumen global de empleo retribuido se situaba en torno a 15.450 puestos de trabajo, lo que suponía el 1,9% del empleo total de la Comunidad.

Otros datos más recientes utilizados por el Consejo Vasco de Bienestar Social señalan que el sector no lucrativo de acción social de la CAPV estaría compuesto por 1.569 entidades, a las que pertenecerían un total de 181.185 personas. 18.612 personas trabajaban de forma remunerada en el sector y 57.846 lo hacían de forma voluntaria, sin recibir remuneración.

Estamos hablando, pues, de un sector en el que trabajan en la actualidad unas 80.000 personas y, de ellas, unas 20.000 de forma remunerada y a dedicación completa; de un sector de intervención formado mayoritariamente por asociaciones y fundaciones a las que se hallan ligadas en mayor o menor grado (como voluntarios, socios...), más de 180.000 personas; de un sector que gestiona varios cientos de recursos y que atiende a miles de personas, la mayoría de ellas en situaciones de especial vulnerabilidad.

Sin embargo, a pesar de ello y de su gran impacto socioeconómico, el tercer sector de intervención social se encuentra todavía hoy escasamente regulado. Influye en ello:

- El que los servicios sociales no estén definidos como derechos subjetivos.





- El que no exista una cartera de servicios sociales que garantice dichos derechos.
- El que la regulación de la colaboración público-privada en materia de prestación de servicios sociales sea inadecuada o insuficiente...

Así pues, esta situación no sólo tiene un impacto en las condiciones de trabajo de varios miles de personas, sino que también influye en la calidad del servicio, en la continuidad de los programas. Y fueron todas estas razones las que animaron a la institución del Ararteko a abordar el tema objeto de este informe.

- **Características y limitaciones del trabajo realizado**

Acabamos de aportar algunos datos sobre la dimensión del sector. El campo de estudio, por tanto, era muy amplio y consideramos necesario acotarlo, centrándonos en aquellas cuestiones que nos parecían prioritarias y en aquellos sectores cuya situación, comparativamente, parecía peor.

La fuente de información principal han sido las propias asociaciones o entidades que trabajan en el sector. Se partió para ello de una base de datos muy amplia, utilizada por el Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales, que fue cribada hasta las 898 entidades a las que se envió el cuestionario base del estudio.

La diferencia entre los datos del Consejo Vasco de Bienestar Social (1.569 entidades) y los aquí considerados se debe, básicamente, a que aquellos hacían referencia a todo el Tercer Sector, mientras que estos se limitan estrictamente al Tercer Sector de Intervención Social. Además, el cribado realizado ha servido para excluir del conjunto de entidades aquellas que no pertenecieran al objeto de estudio (entidades con doble forma jurídica, por ejemplo, o entidades subcontratadas).

De las 898 entidades encuestadas, respondieron al cuestionario 293 (la tercera parte), lo que ofrece un gran nivel de confianza en los resultados obtenidos.





Así pues, todos los datos cuantitativos incluidos en este informe (normalmente en forma de tablas o de gráficos) corresponden a la muestra de 293 entidades que respondieron al cuestionario.

Pero, junto a los datos cuantitativos recogidos mediante cuestionarios, se ha hecho un esfuerzo considerable por recoger también informaciones cualitativas de los diferentes agentes implicados:

- Responsables de diferentes administraciones (mediante entrevistas).
- Representantes sindicales (mediante entrevistas).
- Representantes de unas 60 entidades (mediante seis grupos de discusión, dos por cada territorio histórico).
- Personas clave o expertas (mediante cuestionarios Delphi).

- **Algunos datos significativos**

Del cúmulo de datos analizados (el informe recoge más de 70 gráficos y más de 100 tablas de datos) ofreceré a continuación algunos que me parecen especialmente significativos:

- 1) Respecto a las entidades, su distribución, su forma jurídica o el subsector de población al que dirigen su actividad...
- 2) Respecto a la dimensión económica de las entidades y sus canales o vías de financiación.
- 3) Respecto a la relación que mantienen con la administración y la valoración que hacen de ella.
- 4) Respecto a la dimensión laboral del sector y a las condiciones laborales de las personas que trabajan en él de forma remunerada.

1) Estos son **algunos datos globales sobre las entidades del sector**:





La gran mayoría de las entidades del Tercer Sector de Intervención social se concentran en las capitales vascas y en sus zonas metropolitanas. El porcentaje aún aumenta más si solamente se tienen en cuenta las entidades profesionalizadas (las más relevantes para este estudio), que suponen un 78% del total. [→ G 3]

El ámbito geográfico de actuación es mayoritariamente provincial y municipal y la forma jurídica más habitual es la de asociación sin ánimo de lucro (más de las tres cuartas partes de las entidades). Por el contrario, las entidades más profesionalizadas son, por este orden, las cooperativas de iniciativa social, las fundaciones y las federaciones. [→ G 4 y G 5]

Las entidades del Tercer Sector de Intervención social atienden sobre todo a personas de edad adulta (47,1%), tercera edad (19,1%) y jóvenes (16,5%), con situaciones asociadas a discapacidad (un 43,7%) y exclusión social (37,6%). [→ G 10 y G 11]

Entre las entidades profesionalizadas, un 65,1% de ellas tiene algún tipo de convenio firmado. El 31,8% restante –que carece de convenio alguno– solamente engloba al 13,6% de las personas trabajadoras, es decir, son las entidades de menor tamaño las que menor nivel de regulación presentan. [→ G 14]

Estos convenios son habitualmente de aplicación para cada territorio histórico, siendo los de Intervención social (de aplicación en Bizkaia) y Oficinas y despachos (Bizkaia y Gipuzkoa) los más habituales a nivel de entidades, que no de empleo. [→ G 15]

El principal convenio en Bizkaia (por número de entidades profesionalizadas que lo aplican, no por volumen de empleos) es el de Intervención social (33,3% de las entidades), mientras que en Álava es muy elevado el número de entidades sin convenio, al ser el territorio histórico con entidades de menor tamaño, aunque es de esperar que el reciente convenio de Infancia, juventud y familia provoque





cambios en este sentido. Gipuzkoa también presenta una proporción muy elevada de entidades sin convenio (30%). [→ G 17]

2) Respecto a la dimensión económica de las entidades y sus vías de financiación:

El principal (y en ocasiones único) proveedor de fondos es la Administración pública (71,6% de los fondos), ya sea a través de subvenciones (un 57,3%) o de convenios y concertaciones (un 14,3%). El mecenazgo social o las aportaciones de entidades privadas (como grandes corporaciones empresariales o las obras sociales de entidades bancarias) suponen una parte mínima de los ingresos. [→ G 30]

Las entidades del Tercer Sector de Intervención Social encuestadas gestionaron en 2006 un 12,3% más de presupuesto que en 2005, lo que les permite (o les permitía, al menos, en aquel momento) ser optimistas de cara al futuro (un 44,2% de las entidades opinaba que la cantidad disponible aumentaría en un futuro), especialmente aquellas más profesionalizadas. [→ G 28]

Según tipo de convenio, son las entidades con convenio propio las que mayor volumen económico gestionan (por tratarse de aquellas de mayor tamaño), con un 60,3% del total. Intervención social (17,2%) y Tercera edad (8,3%) también son relevantes dentro de esta distribución. [→ G 25]

Todo ello muestra que un volumen muy elevado del total de presupuesto del sector es gestionado por una reducida parte del tejido sin ánimo de lucro: entidades muy profesionalizadas con un volumen importante de personas empleadas y de personas usuarias. [→ G 27]

Este hecho viene a confirmar la tendencia existente a nivel estatal de que si bien existen muchas entidades, de todas ellas son unas pocas las que concentran una gran cantidad de recursos, y muchas de ellas se encuentran en el subsector de





discapacidad. Se da, pues, simultáneamente una gran atomización de organizaciones y una gran concentración de recursos en unas pocas entidades.

3) Respecto a la relación que mantienen con la Administración y la valoración que hacen de ella:

En general, la relación con la Administración es satisfactoria, aunque es más habitual tener una relación de tipo económico que técnico, lo que indica que hay entidades que únicamente se relacionan con la Administración mediante los fondos percibidos.

Los principales interlocutores son las diputaciones y los ayuntamientos, debido a que el principal ámbito de actuación de las entidades es municipal y provincial, y a que las mayores competencias en materia social están en manos de estas administraciones. [→ Tablas 39 y 40]

Gobierno Vasco y sobre todo Gobierno Central presentan una escasa relación – tanto a nivel técnico como económico– con el Tercer Sector de Intervención Social.

Existen grandes diferencias según el tipo de relación económica que mantienen con la Administración: aquellas entidades cuyo sistema de relación es la concertación o el convenio gozan de una relación más positiva que aquellas que funcionan bajo subvenciones, ya que en este último caso suelen desconocer hasta muy avanzado el año si disponen o no de fondos para sus actividades.

De todas maneras, e independientemente de cuál sea el modo de relación (ya sea a través de concertación, subvención o convenio), las entidades no cuentan con una perspectiva de trabajo a largo plazo, por lo que se topan con serias dificultades en la creación y mantenimiento de equipos de trabajo estables y experimentan en ocasiones una elevada rotación de personal.





A nivel económico, la inseguridad de las entidades es constante por dos motivos, principalmente:

- Por un lado, por el retraso en la concesión de las subvenciones (que hace que los pagos sean irregulares y con el año avanzado, llegando al punto de tener que avalar las actividades con los bienes personales de las juntas directivas y con el agravante de que parte del dinero concedido termina destinado a pagar los intereses de las líneas de crédito).
- Por otro, por la periodicidad anual de las adjudicaciones de fondos (independientemente de que éstas sean mediante subvenciones, convenios o concertaciones), lo que aumenta la rotación en el sector por la inseguridad de las personas empleadas y la dificultad para firmar contratos indefinidos por parte de las entidades.

A nivel técnico se advierten criterios poco claros en la firma de convenios –según una parte del Tercer Sector– ya que en ocasiones cambian las prioridades según cambian los partidos políticos (o incluso las propias personas) en el gobierno.

Se trata, pues, de un sector en el que la gran mayoría de los ingresos proviene de la Administración, que sin embargo no está presente en la negociación de las condiciones laborales. Existe una mutua interdependencia entre Administración y organizaciones, ya que la Administración las necesita para proveer servicios públicos y éstas necesitan de la financiación pública para obtener fondos para dichos servicios. Esto provoca en ocasiones una situación de tensión, ya que la Administración obtiene servicios a menor coste pero con escaso control y el Tercer Sector gestiona muchos servicios pero en una situación de precariedad e inestabilidad.

4) Respecto a la dimensión laboral del sector.





El Tercer Sector de Intervención social es un sector mucho más feminizado que otros sectores productivos, con una presencia mayoritaria de mujeres tanto en el trabajo remunerado como en el voluntariado. [→ G 31]

El personal remunerado se encuentra adscrito principalmente a convenios propios, Intervención social y Tercera edad. Oficinas y despachos es un convenio en el que se incluyen pequeños nichos de autoempleo y empresas con forma jurídica de asociación. También hay un porcentaje de entidades (superior al 13%) sin convenio alguno. [G 35]

El Tercer Sector de Intervención social presenta en general unas condiciones salariales inferiores a otras áreas del mercado privado de carácter productivo o de servicios, aunque con grandes diferencias internas según cuál sea el subsector, el tipo de convenio y la vía de relación con la Administración. [Tabla 48]

En líneas generales, las entidades del subsector de Discapacidad (y en menor medida Tercera edad) presentan unas condiciones más beneficiosas que las del subsector de Intervención social, al ser entidades con convenio propio (con unos salarios más elevados, cumplimiento íntegro de los planes de vigilancia de la salud y de prevención de riesgos laborales, planes formativos amplios, jornada laboral equilibrada, etc.) y modos de relación más estables con la Administración (no sujetas a la relación mediante subvenciones, por ejemplo).

En general, los contratos que predominan son los de larga duración, aunque paradójicamente existe una alta rotación, derivada no tanto de las condiciones ofrecidas por las entidades, sino de la propia perspectiva de futuro de las personas empleadas (que al ver las formas de financiación renovarse año a año –con la inestabilidad que eso supone-, en muchas ocasiones buscan su futuro fuera del sector). Esto es especialmente llamativo entre determinadas entidades del subsector de Intervención social que dependen de las subvenciones. [G 41]





El valor promedio de horas semanales trabajadas en el sector de Intervención social es de 37,5 horas, aunque existen importantes grupos tanto por encima como por debajo. En todo caso, la horquilla que abarca de 31 a 40 horas semanales agrupa a más del 90% de las personas empleadas. Del mismo modo, si bien el valor promedio de horas anuales trabajadas es de 1.670, el principal grupo de personas empleadas se mueve en una horquilla que va de las 1.501 a las 1.900 horas (prácticamente el 74%), aunque también hay un grupo relevante de personas con menos de 1.500 horas anuales trabajadas. [G 43]

En cuanto a las horas extras, solamente el 17,8% de las entidades reconoce realizarlas y en un número de horas reducido (el 64,5% de las entidades consultadas dice realizar menos de 200 horas extraordinarias anuales). Esta situación se debe, entre otras razones, a la difusa frontera entre dedicación profesional y dedicación voluntaria existente en el sector. [G 45]

La jornada más habitual es la jornada completa (en torno al 70% de las personas empleadas del sector), aunque la contratación a media jornada (22,6%) es también relevante. A diferencia del tipo de contrato, en el tipo de jornada sí que surgen claras diferencias por sexo, ya que los hombres mayoritariamente trabajan a jornada completa (86,5%) –la contratación a media jornada es muy minoritaria-, mientras que las mujeres presentan unas tasas de trabajo a media jornada, e incluso por horas, más relevante (27,6% y 10%, respectivamente). [G 56]

El sector reconoce mayoritariamente un complemento por antigüedad a las personas que desarrollan su trabajo de forma remunerada en la organización (56,5% de las entidades). En todo caso, se trata de un complemento doblemente controvertido, ya que no es un elemento que las administraciones públicas suelen aceptar en sus modelos de financiación porque en ciertos niveles se critica este beneficio económico, no entendiéndose que sea por sí mismo un valor añadido al trabajo, sino algo que debería ir ligado a otros elementos como la formación, la productividad real, etc. [G 57]





En materia de salud laboral existe una clara polarización respecto a los planes de vigilancia de la salud y de prevención de riesgos laborales, ya que las entidades o bien realizan revisiones anuales en ambos campos o bien no realizan ninguna, siendo las opciones intermedias poco representativas. Se aprecia claramente que son las entidades de mayor tamaño las que más al día llevan el cumplimiento de ambas obligaciones y las de menor tamaño las que más dificultades tienen.

Las bajas laborales más habituales son las referentes a incapacidad laboral temporal, con un 64%, seguidas de las de maternidad (22%) y accidente de trabajo (14%). Esta estructura de bajas responde a los condicionantes propios del sector: profesiones de alta exigencia física (en Tercera edad y Discapacidad, por ejemplo) y psíquica (en Intervención social, entre otros un elevado porcentaje de mujeres y de personas jóvenes. Suele ser complicado cubrir las bajas, tanto por la falta de recursos económicos como por la elevada exigencia y especialización de los puestos. [G 62]

La formación realizada es reducida, tanto por la falta de oferta específica como por el coste. En todo caso, los procesos más estandarizados en formación se encuentran en las entidades de mayor tamaño y en los subsectores de Discapacidad y Tercera edad, por su mayor tamaño, capacidad de previsión y planificación a largo plazo y oferta formativa adecuada. [G 68]

Muchas entidades carecen de cultura empresarial (no queriendo asumir ese rol en muchas ocasiones), y los trabajadores, de cultura sindical (sus niveles de afiliación son muy bajos, aunque crecientes). No es habitual la existencia de la figura del delegado sindical en las entidades profesionalizadas, aunque está aumentando. En todo caso, desde el Tercer Sector se critica la tardía aparición de los sindicatos e incluso el no haber comprendido aún el funcionamiento real. Desde los sindicatos, en cambio, se alega que no se pueden hacer distinciones en los derechos laborales para un determinado sector, debiéndose garantizar a las personas empleadas todos ellos. [G 70]





La promoción interna en las entidades no está estandarizada ni se guía por criterios protocolarizados, situación debida en parte al origen de las entidades y en parte a su propio tamaño, que hace que se trate de entidades bastante planas en su organización, con un máximo de tres niveles en las de mayor tamaño. [G 73]

Estos datos, y otros muchos que el informe analiza, ofrecen una visión pormenorizada del sector, incluso de cada subsector. Sin embargo, desde la perspectiva del Ararteko nos parece más interesante destacar, a modo de síntesis, aquellos elementos que, a nuestro juicio, constituyen los principales condicionantes del sector y afectan, por tanto, a la calidad del servicio o a los derechos de las personas usuarias y profesionales.

Los podemos resumir en torno a seis grandes cuestiones.

- **Elementos más destacables y condicionantes del sector**
 1. Lo primero a destacar tiene que ser la gran diversidad de situaciones observada:
 - dependiendo del sector de población al que cada entidad atiende (personas con discapacidad; personas en riesgo de exclusión; tercera edad; inmigración; toxicomanías...);
 - dependiendo del territorio en el que se encuentren ubicados los recursos o de cuál sea la administración que los subvenciona;
 - dependiendo del tamaño de la entidad, de su historia, de su nivel de profesionalización, de su capacidad de negociación...

Estos tres factores afectan, prácticamente, a todas las cuestiones aquí analizadas, a cada una de las condiciones de trabajo que se han tomado en consideración: la estabilidad en el empleo, la situación económica, los horarios de trabajo, etc.





Y es preciso destacarlo porque constituye una de las principales dificultades que tiene el propio informe y, especialmente, sus recomendaciones: lo que es válido o urgente para determinada entidad puede ser algo ya superado hace tiempo por otras. La diversidad es, pues, la característica más destacable del sector.

2. A excepción de algunas entidades muy potentes o de subsectores con capacidad suficiente para conseguir por sus propios medios una cantidad significativa de recursos, en general, las entidades están condicionadas por la financiación pública. Así, pues, según cuáles sean estas condiciones de financiación serán también las condiciones laborales de sus profesionales.
3. Existe una escala bastante clara en cuanto a los sistemas de financiación que va desde las subvenciones (normalmente de carácter anual y con cuantías inferiores) hasta los convenios y contratos (que ofrecen normalmente una mayor seguridad y unas mejores cuantías que, en ocasiones, pueden llegar a cubrir la totalidad de los costes del servicio ofrecido). Quien vive de las subvenciones anuales aspira a un convenio o a un contrato más estable; quien ya tiene un convenio o un contrato aspira a igualar las condiciones del sector público.
4. Especialmente en el caso de los programas o recursos que reciben ayudas por la vía de las subvenciones es muy frecuente que sean no una sino varias las administraciones que ayudan, en un grado o en otro: las diputaciones, los ayuntamientos, diferentes departamentos del Gobierno Vasco... Se trata, normalmente, de campos de trabajo (por ejemplo, la lucha contra la exclusión social) en los que las competencias de cada administración no suelen estar delimitadas con suficiente claridad y, por tanto, los compromisos presupuestarios de cada cual no son tan evidentes. Esto obliga a las entidades a tener que buscar sus fuentes de financiación acudiendo anualmente a diferentes puertas o convocatorias, lo que mantiene en permanente duda la continuidad de los programas.





Si a esto añadimos una mala práctica administrativa –ya denunciada por esta institución con anterioridad y sobre la que hemos efectuado más de una recomendación general–, como es la de resolver las convocatorias anuales y efectuar los pagos con el año muy avanzado (en ocasiones, a punto de finalizar), es fácil imaginar la precariedad y los apuros que algunas entidades tienen para mantener sus programas o su servicio.

5. No siempre están claros los motivos por los que un determinado servicio es financiado o ayudado mediante una subvención, mediante un convenio o mediante un contrato, o las razones por las cuales este recurso es subvencionado por la administración equis en un 50 % y aquel otro (que cumple idénticas funciones) sólo lo es en un 20 % o un 30%.

En el primer caso, la opción por una vía u otra de financiación suele tener una estrecha relación con el grado de compromiso o de responsabilidad que la administración en cuestión tiene respecto a prestar el servicio. En el otro caso (% del coste que una determinada administración asume), todo apunta a la influencia en varios factores, como la cuantía presupuestaria disponible para ese año o para esa convocatoria, o la trayectoria o capacidad de negociación de las entidades.

Esta situación se explica en gran medida por la falta de una “cartera de servicios” en el ámbito social que establezca con claridad qué recursos o programas se consideran necesarios y cuáles son las responsabilidades que corresponden a cada administración.

6. Si hasta ahora hemos señalado y destacado algunos de los condicionantes de la intervención social que no dependen del propio sector, sino más bien de las administraciones, sí conviene señalar también, al menos, algunas de las “debilidades” que este informe pone de manifiesto en el propio sector. Sirvan como ejemplo, la propia capacidad de gestión de las entidades, su





nivel de profesionalización o las relaciones, no siempre satisfactorias, entre profesionales contratados y Juntas directivas de la entidad.

Lógicamente, nuestras recomendaciones –de acuerdo con las funciones que la ley atribuye al Ararteko– se han centrado en las mejoras que corresponden a las instituciones públicas, pero no conviene olvidar la necesidad de introducir mejoras también en la organización o en las prácticas de las propias entidades.

- **Las recomendaciones**

Como ya he dicho, nuestras **recomendaciones** –de acuerdo con las funciones que la ley atribuye al Ararteko– se centran en las mejoras que corresponden a las instituciones públicas.

En el informe, en concreto, efectuamos trece o, si se prefiere, doce recomendaciones dirigidas a las administraciones implicadas y algunas sugerencias finales dirigidas al propio sector o a otros agentes sociales.

Son las que aparecen en pantalla: [→ Recomendaciones]

- 1ª Clarificar la cartera de servicios y la responsabilidad de cada Administración en materia social; cuestión absolutamente clave para el futuro del sector.
- 2ª Agilizar y mejorar los procedimientos y sistemas de financiación; una recomendación que el Ararteko ha efectuado en varios informes ordinarios.
- 3ª Favorecer una mayor estabilidad o continuidad a los programas y servicios gestionados por las entidades; recomendación muy ligada a cuál sea la vía de financiación utilizada (si las subvenciones, los convenios o los contratos)
- 4ª Reducir las diferencias actuales entre territorios y/o subsectores.
- 5ª Incorporar, a las fórmulas de financiación, nuevos conceptos que redunden en una mejora de la calidad del servicio (nos referimos, por ejemplo, a la





prevención de riesgos laborales, o a la protección de datos, o a las ayudas a la euskaldunización).

- 6ª Promover la formación permanente del personal.
- 7ª Ofrecer posibilidades de sustitución, de rotación, de respiro, que eviten o reduzcan el “queme” profesional, especialmente alto en algunos subsectores.
- 8ª Tomar en consideración la incorporación al sector de entidades con ánimo de lucro, fenómeno relativamente nuevo pero con gran influencia ya en determinados sectores como la tercera edad.
- 9ª Evaluar y difundir las buenas prácticas, fruto de la experiencia de muchos años.
- 10ª Promover planes y evaluaciones públicas y participativas.
- 11ª Sensibilización social, absolutamente necesaria frente a reacciones contrarias, por ejemplo, a la creación de recursos destinados a población desfavorecida.
- 12ª Promover y favorecer el voluntariado.
- 13ª Algunas sugerencias dirigidas al propio sector o a otros agentes sociales: respecto a la profesionalización de la gestión; respecto al papel de los sindicatos; y respecto a la participación en el sector de otras entidades como las obras sociales de entidades bancarias.

Todas las recomendaciones -las trece- nos parecen necesarias. Pero, ante esta Comisión, por su transcendencia y por las funciones que a ustedes les competen, me gustaría insistir especialmente en la primera de ellas.

Como muestra el informe, el hecho de que la Administración defina un servicio como público y otro no tiene una gran influencia en las condiciones de trabajo de la entidad que gestiona el servicio y en las condiciones laborales del personal. La Administración considera que su responsabilidad es mayor en aquellas entidades que gestionan servicios públicos o complementarios a los servicios públicos (contratación y convenio) y que es menor en aquellas que gestionan otros recursos (subvención). En este caso, considera que es responsabilidad de las propias entidades contar con financiación que cubra el coste del servicio.





El problema es que, en muchos casos, esta diferenciación no está clara, no está definida con claridad.

Creemos que esta situación debe superarse (al igual que se hace con otros servicios como el sanitario o el educativo) con la fijación de una cartera de servicios para el ámbito social y, consecuentemente, con la clarificación de las responsabilidades que en cada caso asume cada Administración. Seguramente, una nueva Ley de Servicios Sociales tendría que clarificar esta situación, o una carta de derechos sociales, o una cartera de servicios... A esta institución le corresponde únicamente constatar la necesidad de una delimitación más clara de servicios y recursos que deben ser prestados por las administraciones públicas, evitando que la distribución competencial sea un elemento que perjudique la calidad del servicio. Y eso es lo que se demanda en la primera recomendación.

- Quisiera terminar esta presentación con unas palabras de reconocimiento, de agradecimiento y de compromiso:
 - Reconocimiento, a todo un sector con miles de profesionales y muchos miles de personas más que (en ese caso, además, de forma no remunerada) demuestran a diario su compromiso con aquellas personas que en nuestra sociedad se encuentran en situaciones de especial riesgo o vulnerabilidad: con las personas mayores dependientes, con las personas menores en riesgo o desamparo, con las personas con discapacidad, con las personas en riesgo de grave exclusión, con las personas inmigrantes...
 - Agradecimiento, a todas las personas que han hecho posible este informe: a Ados Consulting, que ha realizado la recogida y tratamiento de datos, a todas las personas entrevistadas, a quienes participaron en los seis grupos de discusión o en el cuestionario Delphi, a quienes respondieron a nuestro extenso cuestionario (que, además, no fue el único que recibieron por aquellas fechas).





- Compromiso con la mejora del sector, de una institución, como el Ararteko, garante de los derechos de todas las personas, pero que quiere dedicar una especial atención a aquellos sectores de la población especialmente vulnerables.

Creemos que el hecho de aportar una visión global de este sector desde una institución imparcial, como la del Ararteko, puede contribuir a mejorar en los próximos años las condiciones del sector, y con ello, a mejorar el servicio que prestamos a las personas, fin último de todas las entidades, servicios, administraciones e instituciones concernidas.

