

C O L · L E C C I Ó O B R E S D I G I T A L S

25

**Integració de serveis
ocupacionals i socials davant
el mercat de treball del futur
a Catalunya**

Propostes de full de ruta



Generalitat de Catalunya
**Escola d'Administració pública
de Catalunya**

Miquel Carrión Molina

Integració de serveis ocupacionals i socials davant el mercat de treball del futur a Catalunya

Propostes de full de ruta

Miquel Carrión Molina

Barcelona, setembre de 2020



Generalitat de Catalunya
**Escola d'Administració Pública
de Catalunya**

Aquest estudi és fruit del treball final del Postgrau en Direcció i Gestió Públiques. Curs 2018-2019.



Aquesta obra està subjecta a llicència Creative Commons Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 3.0 Espanya (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.ca>). Està permès de reproduir-la, distribuir-la i fer-ne comunicació pública, sempre que es faci sense afany de lucre i es reconeixin explícitament l'autor i l'Escola d'Administració Pública de Catalunya com a editora de la publicació.

Títol del treball:

INTEGRACIÓ DE SERVEIS OCUPACIONALS I SOCIALS DAVANT EL MERCAT DE TREBALL DEL FUTUR A CATALUNYA. PROPOSTES DE FULL DE RUTA

Col·lecció: Obres digitals, núm. 25

Autor: Miquel Carrión Molina

Il·lustracions: cedides per Iratxe Fernández de las Heras (Atxe) del seu llibre *Capitalismo ¿Por qué?*

© 2020, Miquel Carrión Molina

© 2020, Escola d'Administració Pública de Catalunya

Primera edició: setembre de 2020

Coordinació editorial: Servei de Recerca, Documentació i Publicacions de l'EAPC

Maquetació: Entitat Autònoma del Diari Oficial i de Publicacions

ISBN-13 978-84-18199-27-1 (pdf)

978-84-18199-29-5 (epub)

DOI 10.2436/10.8030.05.11

Aquest document digital és accessible al [web de l'EAPC dins l'apartat de publicacions](#).

Sumari

1. Resum executiu	6
2. Justificació del tema	9
3. Objectius	12
4. Metodologia de treball	13
5. Descripció de la situació i marc teòric	15
5.1 Breu descripció del perfil de l'atur	15
5.2 Dades rellevants sobre el mercat de treball	16
5.3 La reforma necessària dels sistemes de protecció social	17
6. Estudi i anàlisi dels aspectes essencials	20
6.1 Carteres de serveis i la seva integració	21
6.2 Atenció centrada en la persona i persona referent	24
6.3 Sistemes d'informació i expedient compartit	26
6.4 Anàlisi del model de la renda garantida de ciutadania de Catalunya	28
7. Concertar amb els ens locals els serveis d'orientació professional de referència	30
7.1 Descripció de la proposta	30
7.2 Condicions d'execució	31
7.3 Desplegament	33
7.4 Aproximació al finançament	34
8. Agraïments	36

9. Referències bibliogràfiques	38
10. Glossari	42
11. Annexos	44
Annex 1. Mesura del Pla de govern sobre el mercat de treball i relacions laborals	45
Annex 2. Competències de la Generalitat i dels ens locals en matèria d'ocupació i serveis socials	46
Annex 3. Sistema de Serveis Socials davant del sistema d'ocupació de Catalunya	47
Annex 4. Resum del programa Làbora	48
Annex 5. Exemples d'esquemes de rendes mínimes garantides a escala europea	50
Annex 6. Notes de l'entrevista a Meritxell Benedí, directora general de Serveis Socials	51
Annex 7. Cartera de serveis socials	53
Annex 8. Cartera de serveis ocupacionals	56
Annex 9. Recomanacions i <i>benchmarking</i> en la integració de serveis	57
Annex 10. Programes de polítiques actives amb serveis d'orientació	59
Annex 11. Activitats i recursos del Servei Ocupacional d'Orientació Professional	62
Annex 12. Descripció del servei bàsic d'atenció social	63
Annex 13. Notes de l'entrevista amb Loli Gutiérrez Arrestarazu, coordinadora del projecte ERSISI	64
Annex 14. El projecte ERSISI	66
Annex 15. Marc estratègic i normatiu sobre personalització de serveis i la persona de referència	69
Annex 16. Coordinació tècnica entre els serveis socials bàsics i el servei d'ocupació de Catalunya segons el projecte de Decret de l'RGC	71
Annex 17. Notes de l'entrevista amb Jordi Graells, director general d'Atenció Ciutadana	72
Annex 18. Notes de l'entrevista amb David Franco, responsable de transformació digital del DTASF	73
Annex 19. Notes de l'entrevista a Lorena Ventura, directora de Programes Transversals d'Ocupació de Barcelona Activa	74
Annex 20. Notes de l'entrevista a Lluís Torrens, director de Planificació i Innovació de l'Àrea de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona	76
Annex 21. Descripció i dades complementàries sobre la renda garantida de ciutadania	78
Annex 22. Planificació temporal de la proposta	82
Annex 23. Breus conceptes sobre la integració de serveis	83
Annex 24. Limitacions, acotaments i observacions del projecte	84
Annex 25. DAFO de la proposta	87
Annex 26. Eines de diagnòstic i valoració de l'ocupabilitat	88

1. Resum executiu

Atenent a la realitat actual del mercat de treball i a les característiques de les persones que tenen més dificultats per accedir-hi, la integració de serveis ocupacionals i serveis socials és una necessitat. Aquesta integració ja està consolidada als països europeus més evolucionats en matèria social, i en molts d'altres, es troba en procés d'implementació; en la majoria de casos, acompanyada d'un model de garantia d'ingressos.

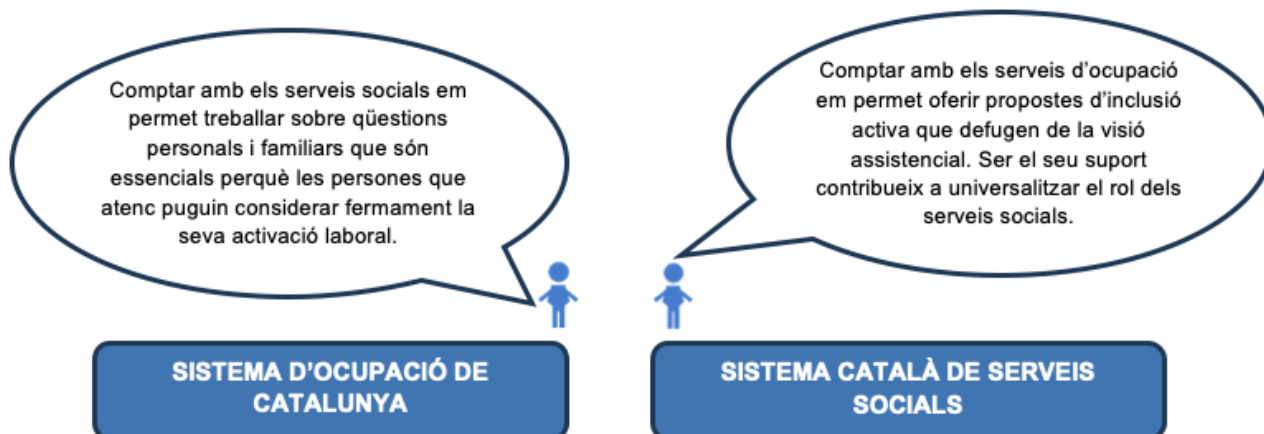
En l'apartat 2 d'aquest informe es contextualitza i es justifica aquesta necessitat des d'un punt de vista estratègic i teòric per, seguidament —en l'apartat 3—, determinar un objectiu d'anàlisi i estudi, que, bàsicament, consisteix a definir un full de ruta per fer possible aquesta integració.

Per assolir aquest objectiu s'ha dut a terme un treball d'anàlisi seguint la metodologia que s'exposa breument en l'apartat 4, centrada en la recerca i en l'estudi de bibliografia i en un contrast amb persones expertes.

En el capítol 5 es descriu el perfil de l'atur, de la realitat del mercat de treball i dels sistemes de protecció social que fonamenta la necessitat d'una integració de serveis i la seva vinculació a sistemes de garantia d'ingressos, cosa que confirma l'enfocament teòric i estratègic.

Fruit d'aquestes anàlisis, s'han identificat aspectes essencials que poden constituir els fonaments d'una reforma que tendeixi a la integració, i tots s'analitzen específicament en el capítol 6. En primer lloc, es descriuen quines són i com s'organitzen les carteres de serveis, tant del Sistema d'Ocupació com del Sistema de Serveis Socials. Es dedica una atenció especial als serveis d'informació, orientació i acompanyament, que són els que més s'han de coordinar per oferir un ventall complet de serveis d'atenció a la persona. En segon lloc, es dedica un apartat a com es pot dur a terme una atenció centrada en la persona i a les eines de què es disposa per diagnosticar i segmentar les persones i per donar-los suport. A continuació, es fa una descripció breu dels sistemes d'informació que poden donar suport a ambdós sistemes: el Sistema d'Informació de Serveis Socials i el Sistema d'Informació Comú del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC). Així, s'ha constatat la importància crucial dels sistemes d'informació

per afrontar la reforma que es pretén. Finalment, es descriu l'esquema actual de garantia d'ingressos: la renda garantida de ciutadania, per poder explorar posteriorment com pot donar un suport òptim a una integració de serveis que pretengui una veritable inclusió activa.



Fruit d'aquesta anàlisi teòrica i descriptiva, en el capítol 7 es desenvolupen les propostes que s'han considerat més adequades per donar resposta als objectius plantejats, i que són les següents:

- Concertar territorialment una part dels serveis d'orientació professional del SOC a través de la cooperació amb els ens locals, que són actualment els responsables de proporcionar els serveis d'informació, orientació, valoració i acompanyament a les persones a través de la Xarxa Bàsica de Serveis Socials.

El SOC mantindrà el lideratge i la coordinació de les directrius tècniques dels serveis d'orientació professional, i la cooperació s'articularà mitjançant contractes programa entre el SOC i els ens locals titulars de les àrees bàsiques d'atenció social. Entre les característiques i condicions d'aquest servei, hi hauria les següents: utilitzar determinats sistemes d'informació comuns; utilitzar eines i metodologies comunes per a la diagnosi, la segmentació i l'orientació, així com per a la coordinació amb els serveis socials; ubicar el Servei d'Orientació en els espais dels serveis locals d'ocupació, per evitar que s'acabin integrant en els dispositius estrictament socials, entre d'altres.

- Posar en marxa un desenvolupament de tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) —conjuntament entre els serveis TIC del Departament de Treball, Afers Socials i Família (DTASF), del SOC i el Consorci Administració Oberta de Catalunya (AOC)— que serà transversal al sistema d'informació comú (del SOC) i al sistema d'informació social (del DTASF), i que permetrà visualitzar i gestionar un expedient personal compartit, també accessible per la persona mateixa;¹ entre altres prestacions.

Aquest expedient compartirà les dades personals, les valoracions i els informes que s'hagin emès, així com el conjunt d'actuacions socials i ocupacionals (incloent-hi la formació) en què la persona hagi participat. En la mesura que sigui possible aquest expedient també hauria de millorar la base tecnològica de la gestió de la renda garantida de ciutadania, amb un enfocament de simplificació i

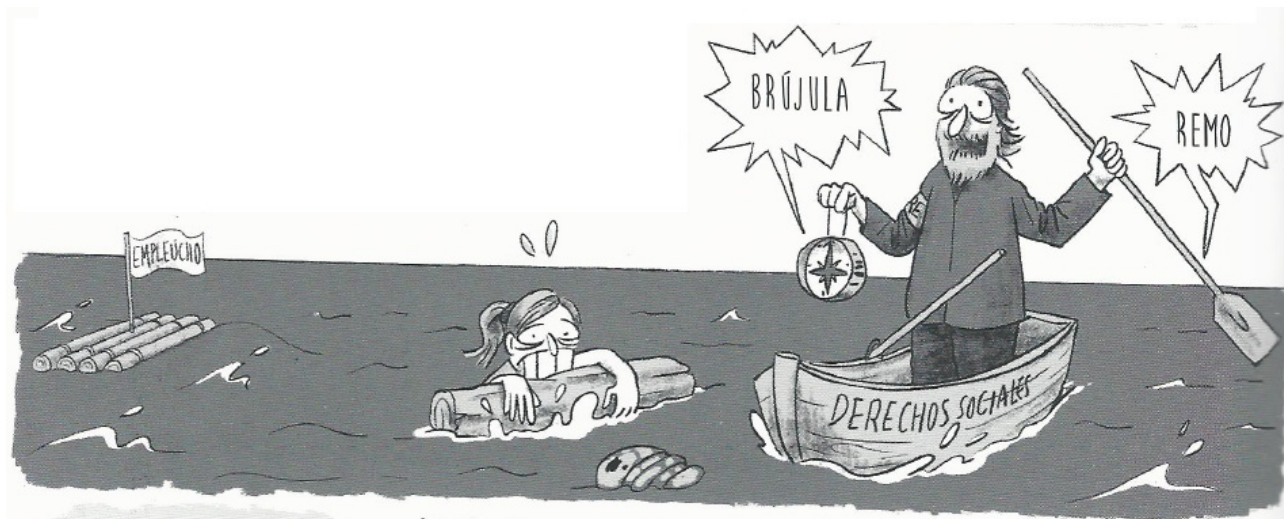
1. Si en el marc d'aquest projecte fos possible, es podria coordinar amb el Departament de Salut per donar continuïtat al projecte PIAIS (Pla interdepartamental d'atenció i interacció social i sanitària), d'integració de serveis socials i de salut; malgrat que no es preveu perquè supera l'abast d'aquest informe.

interoperabilitat que redueixi les càrregues administratives i que agilitzi tots els processos. El desenvolupament serà, alhora, una eina per compartir informació i coneixement, facilitar la finestreta única i la simplificació (mitjançant la interoperabilitat), fer el seguiment de l'execució dels serveis, avaluar-ne els resultats i apoderar la ciutadania sobre el seu projecte de vida i professional.

Aquestes propostes es veuen reforçades perquè constitueixen avenços clars en aspectes estratègics que la Generalitat de Catalunya té —com queda recollit en l'informe— tant en l'àmbit social com en l'ocupacional: personalitzar i individualitzar l'atenció a les persones; avançar en la concertació territorial de les polítiques actives; universalitzar els serveis socials; coordinar serveis socials i d'ocupació, i apoderar i corresponsabilitzar la ciutadania.²

Finalment, cal indicar que la situació actual és excepcional per afrontar la reforma en la línia que proposa aquest projecte. Principalment, per tres motius:

- Els serveis públics d'ocupació actualment depenen del DTASF, i ambdós organismes cooperen actualment a través de la gestió de la renda garantida de ciutadania.
- El SOC està immers en una reorientació estratègica cap a la concertació territorial de les polítiques actives d'ocupació.
- Ambdós sistemes estan actualment configurant les bases dels seus futurs models de dades, aplicacions tecnològiques i digitalització de serveis.



Font: *Capitalismo ¿Por qué?* (Atxe, 2019: 184) (Editorial Akal)

2. Algunes estan considerades a les mateixes “Mesures de mercat de treball del Pla de Govern” vigents, recollides en l'annex 1.

2. Justificació del tema

La feina ha estat històricament la principal font d'ingressos de l'economia i, a la vegada, la via fonamental de relació i integració social per a les persones. En el desig de futur col·lectiu hi hauria d'haver, doncs, una societat de plena ocupació. Tanmateix, fenòmens com la globalització, la deslocalització, l'envelliment de la població, la robotització, la digitalització o l'economia de les plataformes, així com les condicions laborals i de contractació i el perfil de l'atur, estan configurant un mercat de treball que —si no ens hi anticipem— ens allunyarà cada vegada més d'aquesta visió de la feina com a eina d'integració personal, familiar i col·lectiva.

Aquests darrers anys, arran de la crisi provocada per la caiguda dels mercats financers, hem vist que a Catalunya l'atur passava de les 300.000 persones l'any 2007 —en determinats trimestres— a més de 950.000 persones l'any 2013.³ D'aleshores ençà, l'atur s'ha anat reduint fins a la situació actual, en la qual hi ha unes 450.000 persones sense feina. Arribats a aquest punt, cal que ens preguntem quina realitat hi ha darrere d'aquestes dades i quina és l'expectativa de futur.

D'entrada, cal dir que aquestes xifres no es poden llegir superficialment. Malgrat que una taxa d'atur del 12% ja és preocupant en si mateixa,⁴ una anàlisi més acurada del perfil de l'atur ens accentuarà encara més l'emergència social. Això implica que hi ha col·lectius per als quals l'atur de llarga durada és cada vegada més estructural i estan patint una precarització creixent en les condicions laborals: jornades parcials no desitjades, encadenament de contractes temporals de molt curta durada amb baixes retribucions, sovint combinades amb feines a l'economia submergida; i tot sota un sistema de protecció social insuficient.

Aquest atur de llarga durada i aquesta precarització laboral estan motivats, en bona part, pel que es podria anomenar *manca de fortalesa personal davant del mercat de treball*. Aquesta debilitat pot venir

3. Segons l'Enquesta de població activa (Idescat).

4. La taxa d'atur mitjana de la Unió Europea el 2018 va ser del 7% (EUROSTAT).

donada per una manca efectiva de disponibilitat, d'actitud, de competències o d'habilitats per postular-se de manera eficient en el mercat de treball; que és el que, en bona part, respon al que es coneix com a *nivell d'ocupabilitat*,⁵ o bé per unes condicions del mercat de treball que obliguen a la precarietat en cas que es vulgui treballar de manera immediata, malgrat tenir suficient disponibilitat i preparació personals.

Reforçar aquestes debilitats és el que motiva aquest projecte. Per una banda, per dotar d'eines que facin possible i millorin l'ocupabilitat de la persona i, per l'altra, per contribuir a reduir la precarietat laboral a través de millorar la protecció social.

Davant el primer objectiu d'activar laboralment i millorar l'ocupabilitat, val a dir que les realitats personals i familiars de les persones que tenen més dificultats per trobar una feina impedeixen que els serveis d'ocupació clàssics siguin suficients.⁶ Hi sol haver factors personals i familiars que dificulten una cerca activa de feina i impedeixen dedicar-se a la millora de l'ocupabilitat. Aquest és el cas, per exemple, de famílies amb pocs recursos amb fills menors a càrrec (especialment les monomarentals), famílies que tenen persones en situació de dependència al seu càrrec, persones amb problemes de salut mental (en molts casos no reconeguts) o addiccions, amb problemes greus d'habitatge, amb mancances de motivació o d'habilitats transversals i socials, persones immigrants sense permís de treball o persones que pateixen un aïllament social i comunitari.

Per poder millorar l'ocupabilitat en aquests casos és necessari un suport holístic sobre la persona, que consideri la possibilitat d'acompanyar-la de manera estable i propera, i que permeti donar un suport integral, eficaç i coordinat a la seva realitat personal i familiar. La necessitat d'aquesta intervenció pública personalitzada i integral és el que determina els principals elements d'anàlisi d'aquest projecte, que són: com ha de ser l'atenció des del punt de vista del model, dels professionals, dels sistemes d'informació i de la cartera de serveis.

Per resoldre la precarització del mercat de treball, òbviament, hi ha moltes intervencions que es poden dur a terme des de l'àmbit de la regulació laboral, la negociació col·lectiva i la inspecció de treball, però en aquest projecte es vol posar sobre la taula un element que ha de guanyar molt de protagonisme els propers anys: la protecció social dels treballadors/ores per part de l'Administració pública. Com es veurà posteriorment, la reducció del pes específic del treball en l'economia i les característiques del mercat de treball estan fent que els esquemes convencionals de protecció i defensa dels treballadors/ores (negociació col·lectiva i subsidis contributius, per exemple) es tornin insuficients i s'hagin de reconfigurar; i en aquest sentit està guanyant molt de protagonisme el rol regulador i protector de l'Administració pública com a ens redistributiu.

Aquesta realitat justifica que un suport integral a la persona hagi d'anar acompanyat d'esquemes de garantia d'ingressos que permetin donar una resposta suficient a les diferents realitats personals davant el mercat de treball; ja sigui per compensar una manca de disponibilitat o capacitat per treballar, com per donar suport en un mercat de treball precaritzat.

5. En l'apartat del marc teòric es descriu més específicament aquest concepte.

6. Per *serveis d'ocupació* s'entenen els que constitueixen la Cartera de serveis del SOC (gener de 2019). Entre d'altres: la informació o orientació professionals, la formació, l'acompanyament a la transició laboral, l'emprenedoria o el foment de la contractació.

En definitiva, es tracta d'avançar cap a un model que ja està consolidat en altres països, com Dinamarca, i que en l'argot de l'ocupació s'ha arribat a anomenar el *triangle d'or*: una gran flexibilitat laboral que es compensa amb un sistema de protecció social potent i amb polítiques actives de mercat de treball de qualitat i eficaces.

L'objectiu d'aquest projecte és contribuir a definir el full de ruta per a la integració de serveis socials i ocupacionals sota un model que garanteixi uns ingressos mínims. De ben segur que, per un previsible problema de finançament, de manera immediata no serà possible oferir una resposta suficient; però si hi ha unes bases tècniques i de cooperació ben establertes, en el futur es podrà construir un bon model.



Font: *Capitalismo ¿Por qué?* (Atxe, 2019: 182) (Editorial Akal)

3. Objectius

Objectiu general

L'objectiu general és definir un full de ruta per avançar a curt termini en la coordinació de serveis ocupacionals i serveis socials en el marc d'un model que garanteixi uns ingressos mínims, de manera que es pugui donar una resposta integral a les persones davant el mercat de treball del futur.

Objectius específics

- Descriure la configuració d'una d'atenció coordinada a la persona, que integri serveis socials i ocupacionals.
- Identificar com oferir una cartera de serveis que permeti combinar serveis socials i ocupacionals.
- Identificar els sistemes d'informació que intervenen en el suport social i ocupacional de la ciutadania, i proposar com es podria avançar en la seva coordinació.
- Estudiar la situació actual de la renda garantida de ciutadania i fer propostes de millora per convertir-la en l'eina que completa la cooperació dels serveis socials i ocupacionals.

4. Metodologia de treball

L'interès del projecte neix arran de la presentació de l'*Estudi sobre la prestació integral de serveis socials destinats a l'activació de beneficiaris d'ingressos mínims en el mercat laboral: factors d'èxit i vies de reforma*,⁷ un estudi encarregat per la Direcció General d'Ocupació de la Comissió Europea i que es va presentar el 8 de maig del 2018 a Brussel·les. En la seva presentació es va encoratjar els països i regions assistents —entre els quals hi havia el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya— a seguir una línia de reforma cap a aquesta integració.

L'anàlisi ha partit inicialment d'un estudi de la bibliografia sobre la realitat del mercat de treball i de les seves tendències de futur;⁸ una fase que s'ha reforçat amb dades de mercat de treball que fonamenten les constatacions qualitatives que s'hagin pogut fer.

Tal vegada es van començar a identificar els fonaments que podien materialitzar l'objectiu de la integració: com ara la figura de la “persona referent”, els “sistemes TIC” o la “vinculació amb la renda garantida de ciutadania”; s'ha dut a terme una anàlisi de normativa, de documents estratègics i d'informes i documents tècnics (nacionals i internacionals) que ha permès aprofundir-hi en cadascun, incloent-hi estudis de *benchmarking* europeu.

Particularment, s'ha mantingut un contacte directe amb l'experiència ERSISI del Govern de Navarra, que té uns objectius molt similars a aquest projecte i que està en fase d'experimentació des del 2016, en el marc d'un projecte de col·laboració europeu. També ha constituït una referència el projecte Làbora de l'Ajuntament de Barcelona, que també treballa sobre la base d'una cooperació social i laboral amb col·lectius d'exclusió.

7. EFTHEIA, Budapest Institute i ICON Institut (2018).

8. Vegeu l'apartat 9 de referències bibliogràfiques.

Per contrastar tant la fase d'anàlisi com les propostes s'han mantingut un seguit de contactes i entrevistes (algunes de les quals estructurades amb un guió previ) amb persones clau per tractar diferents aspectes analitzats al projecte.⁹ Per ordre cronològic:

- Irene Velasquez, responsable del programa LABORA a l'entitat de Formació i Treball, de Sant Adrià del Besós.
- Teresa Roigé, directora general del programa LABORA, de l'Ajuntament de Barcelona.
- Elvira González Gago, economista, experta a escala europea en polítiques socials, d'ocupació i de mercat de treball.
- Meritxell Benedí, directora general de Serveis Socials, de la Generalitat de Catalunya.
- David Franco, responsable de transformació digital del DTASF de la Generalitat de Catalunya.
- Jordi Graells, director general d'Atenció Ciutadana.
- Loli Gutiérrez Arrestarazu, coordinadora del projecte ERSISI. Govern de Navarra.
- Lorena Ventura, directora de Programes Transversals d'Ocupació de Barcelona Activa.
- Lluís Torrens, director de Planificació i Innovació de l'Àrea de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona.

Des de l'inici del plantejament del projecte s'ha mantingut un contacte permanent amb el tutor del projecte (Eladi Torres, director executiu de Gestió de recursos i provisió de serveis i qualitat de l'Institut de Serveis Socials a l'Ajuntament de Barcelona), que ha anat supervisant els aspectes d'estudi i ha facilitat que es puguin fer bona part de les entrevistes especialitzades.

9. En els annexos s'inclouen notes resultants de les entrevistes sobre la part propositiva.

5. Descripció de la situació i marc teòric

5.1 Breu descripció del perfil de l'atur

El primer trimestre del 2019 la taxa d'atur a Catalunya ha estat de l'11,6%, cosa que suposa 446.600 persones desocupades. L'atur registrat, és a dir, les persones que estan registrades com a demandants d'ocupació, és de 395.740 persones.¹⁰ La diferència es pot atribuir, entre altres factors, al desànim de persones potencialment actives a l'hora de buscar feina. És necessari detenir-se en com és aquest atur i com afecta determinats col·lectius:¹¹

- **Els joves**, amb una taxa d'atur del 21,7%, superior a la mitjana de la població.
- **Les dones**. La taxa d'activitat de les dones (56,3%) està 10 punts per sota de la dels homes. Les famílies monomarentals tenen una taxa d'atur del 27%. Hi ha una nombre clarament superior de dones amb estudis superiors en situació d'atur al d'homes.¹² Des del 2015 l'atur de llarga durada té percentatges més elevats en les dones (49%) que en els homes. El 55,8% de l'atur registrat són dones.
- **El majors de 45 anys**. Suposen un 38,2% de l'atur (fa deu anys eren un 24,3%) i un 75% del total de persones desocupades de llarga durada. Són el col·lectiu que registra menys entrades a l'ocupació (25,3%).
- **Les persones que estan en atur de llarga durada**. Gairebé la meitat de les persones que estan a l'atur (47,55%) fa més d'un any que busquen feina (el 2008 no arribaven al 20%) i prop del 30% fa

10. Instituto Nacional de Estadística i Observatori del Mercat de Treball. *Enquesta de població activa (EPA)*, 1r trimestre de 2019.

11. Si no s'indica el contrari, les dades procedeixen de la diagnosi del mercat de treball del Pla de desenvolupament de polítiques actives d'ocupació de Catalunya 2019-2020.

12. 57.900 dones respecte de 46.200 homes, segons l'EPA del 2n trimestre del 2018.

més de dos anys. Només un 21,5% de les entrades a l'ocupació van ser de persones que feia més d'un any que no tenien feina.

- **Les persones amb baixa qualificació.** El 50% de les persones en situació d'atur tenen baixa qualificació. Les persones que tenen baixa formació tenen una permanència a l'atur del 70%.¹³ Mentre que un 43% de la població adulta té una baixa qualificació, només un 25% dels llocs de treball s'ofereixen per a aquest nivell.¹⁴
- **Les persones amb discapacitat.** Entre el 2008 i el 2017 el nombre de persones amb discapacitat ha augmentat un 35%.
- **La població estrangera.** Mentre que representa un 15% del total de la població activa, suposa un 28% de la població en situació d'atur.
- **Les persones en situació d'exclusió social.** Segons l'Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat),¹⁵ l'any 2017 un 20,6% de la població catalana tenia dificultats o moltes dificultats per arribar a fi de mes. Gairebé una de cada quatre persones residents a Catalunya (24%) està en risc de pobresa o exclusió social. La taxa de risc de pobresa infantil és del 20%. El 2017, el 15% de les persones que estaven treballant no guanyaven els diners suficients per viure per sobre del llindar de la pobresa; en el cas dels que estaven a l'atur, el percentatge s'eleva al 59%.¹⁶

Aquests col·lectius són, ni més ni menys, els que s'han definit com a prioritaris en el Pla de desenvolupament de polítiques actives 2019-2020.

Un aspecte clau per al projecte que ens ocupa és valorar l'ocupabilitat d'una persona, entesa com la seva posició en un moment determinat de la seva vida respecte de la possibilitat d'obtenir una ocupació concreta. Posteriorment, s'estudiarà com es determina i es classifica aquesta ocupabilitat, però en aquest apartat és important remarcar que una part molt significativa de les persones que són ateses pel SOC han estat classificades sota el col·lectiu R6: "Sense disponibilitat real per treballar ni per participar a polítiques actives".

5.2 Dades rellevants sobre el mercat de treball

A banda de la situació de l'atur, les condicions laborals també han de ser objecte d'atenció en aquest capítol.

Un exemple clar de la situació és que, malgrat que el nombre de contractes ha crescut prop d'un 30%¹⁷ respecte del 2007, hi ha 135.000 persones més registrades a l'atur; un símptoma clar de l'increment de la temporalitat. Dels contractes formalitzats el 2017, el 87% van ser temporals, un tipus de contractació temporal que es produeix especialment a les grans empreses. Respecte del 2018, ha augmentat un

13. Observatori del Treball i Model Productiu (2019a).

14. OECD (2017).

15. Dades obtingudes en l'Enquesta de condicions de vida i recopilades per l'Idescat, 2018.

16. UGT (2018).

17. *Op. cit.*, en la nota 11.

12% l'ocupació assalariada temporal, i ha disminuït un 4,1% la indefinida. Un 25,7% d'aquests contractes han estat signats a través d'empreses de treball temporal (ETT), que incrementen la seva presència des del 2010.¹⁸

La majoria dels contractes temporals són de molt curta durada: un 53% dels contractes temporals tenien una durada inferior als tres mesos, i un 41% inferior al mes (contractes que s'incrementen un 61% respecte del 2011).

Això implica que l'índex de rotació té una tendència constant a l'alça: mentre que el 2008 era de 2,06, el 2017 va ser de 2,53 —es va accentuar en les dones i els joves. De fet, tots aquests indicadors anteriors tenen un biaix negatiu vers les dones, que tenen, amb menys contractes signats, menys indefinits —amb 2 punts per sota— i més rotació.

Amb relació a la jornada laboral, l'ocupació a temps parcial ha augmentat un 19,5% respecte del 2008, mentre que la jornada completa ha disminuït un 5,9%, i la taxa de parcialitat se situa en el 14,6%. Destaca que gairebé la meitat de les persones assalariades que treballen a temps parcial ho fa de manera involuntària. En la darrera dècada, hi ha hagut un canvi quant a la situació laboral de les persones que entren a l'ocupació: mentre que el 2008 la majoria d'entrades es produïen des de la inactivitat, ara ho fan des de l'atur.

Les dades anteriors posen de manifest una precarització creixent del mercat de treball. En l'entrevista amb Lorena Ventura¹⁹ s'indica una dada molt significativa: un 14% de les persones usuàries dels Serveis Socials de Barcelona estan treballant.

5.3 La reforma necessària dels sistemes de protecció social

L'any 2008 (amb 333.000 persones registrades a l'atur) hi havia 203.546 persones que rebien prestacions totals per atur. El nombre màxim de persones que cobraven prestacions d'atur va arribar al màxim el 2010 amb la irrupció de la crisi, amb prop de 270.000 (en aquell moment hi havia 570.000 persones a l'atur). Des d'aleshores, aquest nombre s'ha anat reduint malgrat que l'atur va seguir incrementant; el 2013, per exemple, amb prop de 640.000 persones desocupades, hi havia 215.000 prestacions d'atur. La reducció ha continuat fins l'any 2018, amb menys de 125.000 prestacions d'atur i amb prop de 400.000 persones desocupades.²⁰

La protecció social de les persones en situació d'atur s'ha reduït molt. Mentre que el 2008 era del 73,6%, el 2017 només donava cobertura a un 55,6%. Aquest darrer any, de les persones amb protecció social, només el 40% era per prestació d'atur, la resta eren ajuts assistencials i no contributius. Mentre que la majoria de població aturada de més de 45 anys cobrava la prestació contributiva el 2008, actualment més de la meitat percep una prestació assistencial, i gairebé el 40% no cobra cap prestació per desocupació.²¹

18. Observatori del Treball i Model Productiu (2019b).

19. Annex 19.

20. Idescat.

21. Pla de desenvolupament de polítiques actives 2019-2020.

Les dades anteriors posen en relleu que els sistemes contributius de protecció a la desocupació són insuficients i que els sistemes de protecció social no contributius encara no donen resposta a una gran quantitat de persones que no obtenen ingressos laborals.

Davant d'aquesta realitat, la mateixa Comissió Europea apunta que s'han de reformular els sistemes de protecció social de manera que es pugui dotar d'una "jaqueta salvavides" que permeti prendre riscos per canviar de feina o invertir en la formació, entre d'altres.²² En aquest sentit, proposen, fins i tot, una reinterpretació del fet d'estar a l'atur, ja que segons dades de la Unió Europea un 40% de les persones ocupades ho estan en formes de contractes parcials o són autònoms, per la qual cosa poden estar excloses dels sistemes de protecció social. Per aquest motiu, s'està proposant una recomanació al Consell per dissenyar formes més àmplies de protecció social²³ que emana dels pilars socials europeus.²⁴

La capacitat de "negociació" dels treballadores/ores tradicionalment ha estat defensada pels sindicats i pels "subsidiis contributius", però la realitat, sens detriment del seu paper fonamental, és que en un mercat de treball on la sindicació està per sota del 20%, on segons alguns estudis prop d'un 17% de la població participa en l'economia de les plataformes,²⁵ on la rotació laboral és cada vegada més elevada i on el 40% de les persones ocupades tenen contractes parcials o són autònomes, etc., el rol de la negociació col·lectiva i les fórmules de protecció contributiva estan perdent consistència.

En aquest context de carència de llocs de treball i de precarietat i volatilitat de les feines —i seguint la línia de pensadors com Guy Standing (2018)—²⁶, ja no hi ha una classe treballadora que pugui exigir millores a les empreses, sinó que hi ha un "precarariat" que reclama reformes i canvis a un "estat" —sens detriment que òbviament hi ha moltes altres mesures en l'àmbit de la regulació laboral, negociació col·lectiva o inspecció de treball. Aquesta responsabilitat afegida del sector públic requereix dissenyar nous serveis de protecció social i d'activació laboral més complets i integrats.

En definitiva, es presenta un panorama en què els serveis públics han de preocupar-se d'una manera decidida per l'acompanyament de les persones en el mercat laboral. Tal com indica Miguel Ángel Malo, ja no es tracta tant de defensar els llocs de treball concrets en sectors concrets (com fan tradicionalment els sindicats), sinó que els sistemes de protecció s'han de reorientar a la persona, que és qui ha d'estar protegida durant el seu recorregut professional.²⁷

Un debat potent sobre aquesta qüestió és el que hi ha entorn a les rendes bàsiques universals i incondicionades com a instrument d'apoderament econòmic i social de la ciutadania. En aquest projecte no es valora aquesta proposta, però, atès que sí que es treballa la necessitat de dotar-se d'un esquema de garantia d'ingressos, sí que se subscriu l'enfocament que fa Gorka Moreno Márquez²⁸ amb relació al fet que les rendes mínimes d'inserció actuals poden ser "pistes d'enlairament" de reformes més contundents i sobre les quals proposa implantar progressivament mesures que n'enforteixin l'abast i la

22. Segons "The future of work", número monogràfic de la revista *Social Agenda*.

23. *Proposal for a Council Recommendation on access to social protection for workers and the self-employed*. COM(2018) 132 final.

24. Article 12 de la Recomanació 2017/761 de la Comissió Europea, de 26 d'abril, sobre els pilars europeus dels drets socials.

25. Universitat de Hertfordshire (2019).

26. *El treball i el futur de les ciutats. Reflexions per a una nova política econòmica local*. Barcelona Activa (2018).

27. Berbel, Ramos i Marquès (coord) (2018).

28. Casassas i Raventós (2011).

intensitat, com es tractarà en un apartat posterior.²⁹ De fet, en l'entrevista amb Lluís Torrens³⁰ també es posa en relleu que una renda garantida de ciutadania que consideri adequadament uns complements per donar cobertura a situacions de precarietat laboral pot ser una modalitat incipient de renda bàsica.



Font: *Capitalismo ¿Por qué?* (Atxe, 2019: 189) (Editorial Akal)

29. En l'annex 5 es mencionen alguns exemples d'esquemes de rendes mínimes a escala europea.

30. Annex 20.

6. Estudi i anàlisi dels aspectes essencials

A continuació, s'estudien els que, com a hipòtesi, es consideren els quatre pilars essencials per definir un suport permanent a la persona des del punt de vista dels serveis públics socials i ocupacionals:

- La Cartera de serveis, amb una atenció particular a com són i com es presten els serveis d'atenció, orientació i seguiment de les persones, tant des de l'àmbit social com laboral.

Aquest apartat es complementa amb l'annex 9, dedicat a recomanacions i a una breu relació de *benchmarking* europeu sobre la integració de serveis; i amb una atenció particular al projecte experimental d'integració de serveis ERSISI³¹ del Govern de Navarra, en l'annex 14.

En l'annex 23 es descriuen també alguns conceptes bàsics de cara a la integració de serveis.

- El model d'atenció a la persona, la individualització de l'orientació i els sistemes per diagnosticar la seva situació social i d'ocupabilitat.
- L'expedient compartit i els sistemes d'informació, incloent-hi una descripció de quins són els sistemes actuals i quina evolució tenen prevista estratègicament.
- La renda garantida de ciutadania, analitzant-ne la implantació i les característiques.

31. https://www.navarra.es/home_es/especial/ERSISI/. Projecte que el Govern de Navarra —juntament amb el Sistema Nacional de Empleo, la Universitat Pública de Navarra i diversos governs locals— està desenvolupant en el marc d'un programa europeu de finançament a la innovació (EaSI).

6.1 Carteres de serveis i la seva integració

Diferents estudis europeus posen de manifest que la integració de serveis ocupacionals i socials té uns beneficis importants, com ara: permetre un diagnòstic veritablement integral de la persona; poder dur a terme una atenció més preventiva; tenir més capacitat de comprensió dels problemes que afecten l'ocupabilitat de la persona i, per tant, una atenció més individualitzada i més eficaç; més facilitat en la feina dels professionals i més optimització de recursos; una millor percepció del servei, i una reducció de l'estigma dels serveis socials.³²

6.1.1 Cartera de serveis socials

En l'àmbit social, hi ha dos grans grups de tipus de serveis, que, com veurem, tenen una diferència essencial en el seu nivell de descentralització i d'especialització.

En primer lloc, hi ha els *serveis socials bàsics*,³³ que són el primer nivell del sistema públic i tenen un caràcter polivalent i multidisciplinari. Inclouen: els serveis bàsics d'atenció social, els serveis d'ajuda a domicili i de teleassistència i els serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents. El servei que mereix més atenció per a aquest projecte és el dels serveis bàsics d'atenció social, que inclou l'acollida, l'orientació i el seguiment, i que es descriu detalladament en l'annex 12.

Els serveis socials bàsics són proveïts a la ciutadania pels ens locals titulars de les àrees bàsiques de serveis socials (ABSS) i estan finançats pel DTASF en el marc d'una cooperació interadministrativa mitjançant contractes programa entre el Departament i aquestes corporacions locals.³⁴

Una àrea bàsica de serveis socials és un àmbit territorial mínim que permet aquesta col·laboració. Està regulat que ha de ser un ajuntament de més de 20.000 habitants o bé consells comarcals que agrupen municipis de menys població. Aquesta organització territorial converteix els serveis socials bàsics en la porta d'accés a la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública i són la garantia que hi hagi més proximitat a les persones i als àmbits familiar i social.

L'any 2017 es van destinar 158.935.423 € a la cobertura dels serveis socials bàsics.³⁵ L'article 62 de l'LSS determina que el finançament dels serveis socials bàsics ha de ser compartit entre la Generalitat i els ajuntaments: l'aportació de la Generalitat és d'un 66% del cost i es paga mitjançant un conveni quadriennal amb la corporació local titular de l'àrea bàsica de serveis socials.

En segon lloc, hi ha els *serveis socials especialitzats*, que s'organitzen atenent a la tipologia de necessitats per donar resposta a situacions que requereixen una especialització tècnica o la disposició de recursos específics, i estan més institucionalitzats per part de la Generalitat. La seva prestació és, en alguns casos, amb serveis propis i, en bona part, a través de concertació, subvenció o contractació amb entitats privades i del tercer sector. En l'annex 7 consten el conjunt de serveis socials de la Cartera de

32. Lara, Van Duijn, Zonneveld, Minkman i Nies (2016).

33. *Pla estratègic de Serveis Socials de Catalunya 2010-2013*.

34. Aquesta descentralització i el seu finançament estan previstos en els art. 41 i 62, respectivament, de l'LSS 12/2007.

35. Memòria del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, 2017.

serveis³⁶ i les necessitats a les quals volen donar resposta a través de determinats dispositius. El dispositiu que mereix més interès per a la integració amb serveis ocupacionals és el d'informació, orientació, valoració i acompanyament, que, com s'ha vist, forma part dels serveis bàsics d'atenció social i que inclou els serveis d'informació, orientació i assessorament, diagnòstic i avaluació de la situació social, així com atenció i acompanyament mitjançant la intervenció i el tractament social.

Val a dir que del conjunt de prestacions de serveis socials, quant a dispositius, la informació i l'orientació han suposat el 18,3% del nombre de serveis (respecte d'altres, com un 12,2% dels serveis en casos de manca d'autonomia i un 42,9% dels casos en casos de necessitats relacionals).³⁷

Aquest dispositiu el proporcionen els equips bàsics d'atenció social (EBAS) de la Xarxa Pública de Serveis Socials, que estan conformats per tres treballadors/ores socials, dos educadors/ores socials i un administratiu/iva per cada 15.000 habitants. Aquest servei va atendre, durant l'any 2015, 893.303 persones a tot Catalunya, xifra que suposa una cobertura de l'11,9% de la població.

Per articular el conjunt de serveis de les àrees bàsiques de serveis socials, els governs locals titulars d'una àrea bàsica elaboren uns plans d'actuació local en matèria de serveis socials (PALMSS) que, entre altra informació programàtica i pressupostària, inclouen un conjunt d'indicadors clau que permeten disposar d'una visió de conjunt de l'actuació dels serveis socials bàsics.

6.1.2 Cartera de serveis ocupacionals

Els serveis ocupacionals del SOC s'adrecen tant a persones com a empreses, i inclouen la informació i l'orientació professionals, polítiques actives relacionades amb la formació professional i l'acreditació de competències o el foment de l'ocupació, entre d'altres. En l'annex 8 s'inclouen els deu serveis ocupacionals segons el seu àmbit. De la mateixa manera que per als serveis socials, mereix una atenció especial per a aquest projecte el servei d'orientació professional.

El servei d'orientació professional integra un conjunt de programes i d'activitats per tal d'oferir una atenció personalitzada d'informació, acompanyament, motivació i assessorament que, tenint en compte les circumstàncies personals i professionals de cada persona usuària, i les condicions del mercat laboral en cada moment, li permetin conèixer les capacitats, els interessos i el perfil ocupacional, i gestionar-ne l'itinerari de qualificació, la recerca d'ocupació o la posada en marxa d'iniciatives empresarials. Està obert a tota la població activa o en vies d'incorporar-se al mercat de treball, per la qual cosa té caràcter universal i gratuït.³⁸

El servei d'orientació té un primer nivell d'informació i assessorament que es porta a terme mitjançant la Xarxa d'Oficines de Treball del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya i, posteriorment, un segon nivell d'orientació més especialitzat que es porta a terme, principalment, en col·laboració amb entitats col·laboradores.

36. Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 2010-2011.

37. Informe sobre l'estat dels serveis socials a Catalunya, 2016.

38. Cartera de serveis ocupacionals aprovada pel Consell de Direcció del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, gener de 2019.

En l'atenció inicial, les persones reben informació sobre la Cartera de serveis del SOC; s'hi duen a terme totes aquelles accions adreçades a formalitzar la seva inscripció de la demanda d'ocupació, el diagnòstic d'ocupabilitat, la classificació i la signatura de l'acord personal d'ocupació, així com totes les tramitacions i certificacions administratives que són competència de les oficines de treball (OT). En aquest primer nivell, el SOC ofereix un seguit de serveis propis (mitjançant sessions grupals o individuals), com ara informació sobre serveis i programes del SOC, informació sobre el mercat de treball i ocupació, suport a la recerca de feina, assessorament ocupacional en l'anàlisi de competències i definició d'objectius professionals. A més, algunes OT tenen un recurs anomenat *aules actives*, que estan especialitzades en la recerca de feina.

Val a dir que, malgrat que aquest nivell d'orientació està previst que el dugui terme la mateixa estructura del SOC, l'estabilitat d'aquests serveis ha estat molt qüestionable fins al moment, ja que bona part de la plantilla que es dedica a l'orientació està contractada mitjançant programes finançats anualment per la Conferència Sectorial d'Ocupació, per la qual cosa tenen una naturalesa temporal que impedeix una prestació adequada.

Les 69 OT són també les encarregades —amb el sistema que es veurà posteriorment— de valorar l'ocupabilitat de les persones que inicien processos de col·locació o d'inserció i d'orientar-les. Durant el 2017, les OT han atès presencialment 2.041.440 persones. Durant l'any 2017, s'han beneficiat del servei integral d'assessorament i d'orientació a les oficines 32.308 persones en sessions grupals i 71.881 persones en sessions individuals.³⁹

En el segon nivell d'orientació trobem un conjunt de programes de polítiques actives que contenen orientació professional i acompanyament en diverses modalitats. En l'annex 10, trobem una taula que recull els programes que tenen un contingut rellevant en serveis d'orientació, que n'inclou la descripció general així com algunes característiques i observacions.

En l'annex 11 s'inclou un resum amb el conjunt d'activitats que duu a terme el SOC, i els recursos de què disposa per proporcionar els serveis d'orientació professional.

En total, l'any 2018 s'estima que el SOC va destinar 49.456.006 € a serveis d'orientació amb finançament de la Conferència Sectorial, el Fons Social Europeu i el programa Garantia Juvenil.⁴⁰ Actualment,⁴¹ es podria tenir un pressupost aproximat de 16.000.000 € addicionals per a la contractació de personal orientador per al 2019.

En aquest apartat sobre prestació de serveis ocupacionals és important exposar que, des de la publicació de la Llei 13/2015, del sistema d'ocupació de Catalunya, el SOC té l'objectiu estratègic d'avançar en la concertació territorial de les polítiques d'ocupació (entre les quals hi ha l'orientació). La concertació territorial s'entén com el procés de disseny i execució de polítiques de desenvolupament local d'acord amb un conjunt d'agents territorials, els quals, en col·laboració i cooperació, confeccionen unes estratè-

39. *Op. cit.*, en la nota 35.

40. Roda de premsa del conseller Chakir el Homrani del 10 de maig del 2019.

41. Fent una estimació atenent a l'anunci del Govern de l'Estat (Consell de Ministres de 7 de desembre de 2018) de finançar 3.000 orientadors/ores per a tot l'Estat espanyol, però que avui en dia encara no s'ha materialitzat (s'espera una propera conferència sectorial per al mes de maig d'enguany, mentre es redacta aquest projecte).

gies territorials d'acord amb el seu coneixement compartit, i estableixen aliances amb múltiples agents públics i privats que intervenen als seus territoris.

Pel que fa a serveis ocupacionals, això implica una prestació concertada a través de mecanismes de col·laboració com els contractes programa, un fet que és recollit en la mateixa Llei del sistema d'ocupació de Catalunya⁴² i que actualment està en fase de disseny.⁴³

6.2 Atenció centrada en la persona i persona referent

L'atenció centrada en la persona és un concepte bàsic en la definició d'aquest projecte. De fet, tant la legislació com la planificació ja preveuen aquest tipus d'enfocament, malgrat que la realitat operativa —especialment en l'àmbit laboral— no sigui aquesta. En l'annex 15 consten les referències normatives i estratègiques que pretenen aquest enfocament a la persona, sobretot a través de crear la figura d'una persona referent.

Això també passa més enllà de les nostres fronteres: estudis europeus posen en relleu que malgrat que moltes pràctiques tenen la intenció de centrar-se en la persona, això no s'implementa en la pràctica. Un dels factors que ho provoca és la dificultat d'intervenir adaptativament i flexiblement davant les necessitats de les persones; i un fet que apunta que pot millorar aquesta restricció és la participació d'usuaris en el disseny de serveis.⁴⁴

Aquesta connexió constant per a la personalització integral de serveis té molt a veure amb tenir una persona de referència, que estableixi vincles permanents i sigui capaç de posar en pràctica actituds d'empatia i assertivitat, suficients per cocrear expectatives i projectes amb un cert nivell de compromís.

En aquest context, el projecte vol emfatitzar la importància d'aquesta figura del “referent”. Es considera fonamental determinar un responsable que es preocupi per les persones en les seves transicions constants en el mercat de treball i de donar-los suport, i, de manera molt especial, que centri el suport personal i social que moltes vegades necessiten els col·lectius que més dificultats tenen per activar-se laboralment. Aquestes persones, en la majoria de casos, han de superar algunes dificultats personals o familiars abans d'estar en condicions d'incorporar-se al mercat de treball. La importància d'aquesta persona referent la corroboren les referències esmentades en l'annex 15 i les recomanacions europees.⁴⁵

Pel que fa a l'activació laboral, hi ha una constatació que té molt a veure amb la disponibilitat d'un referent permanent i immediat,⁴⁶ i és que s'ha de donar suport a la persona que ha perdut connexió amb el mercat de treball des del primer moment i no esperar uns mesos. Això està en línia amb el model danès

42. Llei 13/2015, del sistema d'ocupació de Catalunya.

43. A banda dels encàrrecs de gestió i les col·laboracions interadministratives que es puguin fer a l'empara de les lleis de règim jurídic de les administracions públiques, en l'annex 2 es recorden les competències dels diferents nivells administratius en els dos sistemes.

44. *Op. cit.*, en la nota 32.

45. *Recomanació del Consell, de 15 de febrer de 2016, sobre la integració dels desocupats de llarga durada en el mercat de treball.*

46. Esmentada, entre d'altres, per Samuel Bentolilla al *Llibre blanc del futur del(s) treball(s)*. Barcelona Activa, 2018.

esmentat abans, en què malgrat que hi hagi una flexibilitat important en la contractació per part de les empreses, hi ha un potent sistema de serveis d'ocupació i de protecció social que la compensen.⁴⁷

Segons l'informe de compliment de la renda garantida del 2017, el setembre del 2018 el 75% de les persones amb compromís d'activació havien fet una sessió grupal i el 74% havien fet una sessió de seguiment, però val a dir que el nivell i la intensitat de seguiment haurien d'anar molt més enllà; per exemple, amb les característiques del projecte ERSISI (en què hi ha un contacte cada quinze dies).

En aquest punt és on cal remarcar que un indicador senzill sobre la qualitat d'aquest servei és la determinació d'una ràtio d'orientadors/ores de referència per població atesa.

Les eines de diagnòstic i segmentació són el primer pas en la presa de contacte de la persona tant amb el sistema de serveis socials d'atenció primària com amb els serveis d'ocupació, i tenen una importància crucial en aquest projecte.

En l'annex 26 es fa un resum breu de les eines de diagnòstic, avaluació de competències i segmentació que s'utilitzen tant des de la vessant social com ocupacional. Com es veurà, la normalització d'un model comú és un aspecte essencial en la integració i en les propostes que posteriorment es faran.

Actualment, el SOC està avançant en una millora molt significativa en l'anàlisi de l'ocupabilitat i del qüestionari Q (d'ocupabilitat, i descrit en l'annex 26) mitjançant:

- Un model millorat d'anàlisi de competències i interessos.
- Dades de mercat de treball que millorin la informació per valorar l'ocupabilitat i fer-ne la segmentació.
- Una anàlisi estadística dels resultats al mercat de treball de determinats col·lectius que permetrà perfilar per millorar el pronòstic d'ocupabilitat i l'avaluació de les polítiques actives.



Font: *Capitalismo ¿Por qué?* (Atxe, 2019: 132) (Editorial Akal)

47. Cal contextualitzar, tal com apunta Gorka Moreno al llibre *La renta básica en la era de las desigualdades* (Montesinos, 2011), que Dinamarca només té 5,5 milions d'habitants i que dedica un 30% del PIB a polítiques socials, mentre que a Espanya es dedica un 20%.

6.3 Sistemes d'informació i expedient compartit

Els sistemes d'informació són una peça clau en la reforma que es planteja en aquest projecte. En el cas del Regne Unit, per exemple, es reconeix que el fet de no tenir els sistemes d'informació degudament dissenyats va endarrerir cinc anys el desplegament dels darrers models de renda mínima.⁴⁸ En un sentit similar, les recomanacions europees per a la integració de serveis dibuixen els sistemes d'informació com una peça nuclear.⁴⁹ En el nostre cas, som testimonis de com els sistemes d'informació de la renda garantida de ciutadania constitueixen un problema en la gestió.

Avui en dia, disposar d'uns serveis d'informació robustos és bàsic per dissenyar, executar i avaluar serveis públics. També per poder donar resposta a una necessària interoperabilitat, que és crucial per afrontar qüestions tan importants com la simplificació, l'expedient compartit i la finestra única.

6.3.1 Sistema d'informació comú del SOC

Actualment, les dades personals, així com la traçabilitat de les polítiques actives dutes a terme i els seus resultats, s'informen individualment en els sistemes de cadascun dels recursos del Sistema d'Ocupació de Catalunya, sense integració. El Servei Públic d'Ocupació té unes dades en un sistema (SICAS i Galileu), el sistema de la Diputació de Barcelona les té en un altre (XALOC), els ajuntaments de certa magnitud poden tenir el seu propi sistema (com el programa Làbora de Barcelona) i les entitats col·laboradores, com els agents socials, els centres de formació o les entitats del tercer sector, tenen també els seus sistemes.

El sistema SICAS és el nucli de les oficines del SOC i considera íntegrament la vida d'un ciutadà en la seva relació amb el món laboral. Aquest sistema d'informació serveix de base per a la gestió automatitzada de la intermediació laboral i permet relacionar-se amb altres sistemes pel que fa a polítiques actives i informació estadística d'ocupació. S'integra amb els sistemes d'informació tant estatal —té un creuament diari amb la Seguretat Social— com autonòmics, i comunica amb altres sistemes del SOC i de la Generalitat.

Galileu és l'aplicació a través de la qual es recull la informació qualitativa del procés d'orientació i on es registren les diverses fases i accions del procés orientador i se'n fa el seguiment. L'aplicació Galileu permet accedir a la informació que està disponible en les diferents aplicacions del SOC, als indicadors del mercat de treball, als recursos necessaris en la tasca orientadora i a la informació qualitativa dels processos d'orientació de les persones que hi participen. Aquesta aplicació sí que permet compartir la informació entre les persones professionals de les OT i les entitats beneficiàries, i facilitar d'aquesta manera la traçabilitat del procés realitzat per la persona que participa en el programa.

Actualment, el SOC, en el marc de l'orientació a la concertació territorial de les polítiques actives, està definint l'anomenat *sistema d'informació comú*, que naixerà amb la vocació d'aclarir i integrar el conjunt d'informació que està en orígens dispersos i contenir tota la informació relativa al conjunt de les políti-

48. *Op. cit.*, en la nota 27.

49. *Op. cit.*, en la nota 7.

ques actives d'ocupació. Per a això, actualment està construint un model de taules mestres que han de permetre estructurar la informació bàsica per poder-la integrar i compartir adequadament en el futur.

El PDPO 2019-2020 considera un dels criteris orientadors la millora dels sistemes d'informació, per facilitar la diagnosi, la traçabilitat, la complementarietat i la planificació i avaluació de les polítiques. En aquest sentit, indica que és necessari que totes les actuacions quedin registrades de manera que es pugui fer el seguiment de la seva participació al llarg de tot el seu procés professionalitzador.

6.3.2 Sistema d'informació social

Fins a l'any 2017, l'esquema del sistema d'informació social es basava en un projecte d'història social compartida, que és el conjunt d'informació comuna, compartida i compartible de les persones usuàries relativa a la Cartera de serveis socials, i que volia permetre la vinculació amb el sistema sanitari, així com amb l'entorn de gestió de serveis socials dels ens locals (que es gestiona a través de l'entorn Hèstia del Consorci AOC). A més, hi havia els entorns RUDEL i QSCart que eren les eines d'anàlisi i explotació de dades relatives als ens locals i a la Cartera de serveis socials, respectivament.

Hèstia permet tenir els expedients de serveis socials dels ciutadans en format electrònic. A hores d'ara, l'estan utilitzant 83 àrees bàsiques de Serveis Socials; hi ha 1.672.692 persones actives, on hi ha possibilitats de determinar expedients (creació, actuacions i tràmits relacionats) d'atenció primària, d'immigració, d'atenció a la dependència i d'infància, entre d'altres.

Tanmateix, la situació actual és que s'està dissenyant una transformació digital basada en el model e-social, del qual encara no hi ha informació divulgable disponible, però sí que hi ha algunes indicacions recollides en l'entrevista al responsable del projecte de transformació digital del DTASF en l'annex 18.

En aquest apartat, també cal indicar que els sistemes que donen cobertura a la renda garantida de ciutadania parteixen dels sistemes que gestionaven la renda mínima d'inserció (RMI). L'RMI s'iniciava en un web de gestió (que obtenia dades de cadastre, vida laboral, PICA...) i que posteriorment anava a una aplicació anomenada CURAM com a expedient. Aquesta aplicació va ser la que va evolucionar per gestionar la renda garantida de ciutadania, acompanyat d'un frontal web per al personal del SOC, OAC i OASF.

Sobre aquesta aplicació es van detectar possibles millores: no hi havia integració de dades de Seguretat Social i d'altres sistemes per fer comprovacions automatitzades. No hi havia un càlcul automatitzat de la prestació segons les característiques ni hi havia notificacions electròniques, ni permetia un seguiment de les activitats dutes a terme a la CURAM. Tampoc no permetia ni l'emissió de dades estadístiques ni l'agrupació i consulta d'expedients, entre d'altres.⁵⁰

50. Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. *Renda garantida de ciutadania. Informe d'aplicació i efectivitat*. Desembre 2018.

6.4 Anàlisi del model de la renda garantida de ciutadania de Catalunya

La renda garantida de ciutadania (RGC) és una prestació social de naturalesa econòmica i de percepció periòdica per a persones d'unitats familiars que no arribin a determinats ingressos mínims —durant el període de sis mesos anteriors a la sol·licitud i durant el seu cobrament—, i que compleixin uns determinats requisits, com ara una edat superior a 23 anys —i 18 en certs casos— o dos anys de residència, no tinguin determinats béns patrimonials a banda de l'habitatge habitual, entre d'altres. Està assignada a la unitat familiar.⁵¹

Una part de la renda no està condicionada i s'indexa a l'indicador de renda de suficiència de Catalunya (IRSC);⁵² depèn del nombre de persones en la unitat familiar i oscil·la entre els 644 € i els 1.181 €. Una altra part de la renda sí que requereix el compromís d'activar-se laboralment (suposa 150 €) i s'anomena *prestació complementària d'activació i inserció (PCA)*.⁵³

En l'annex 21 es proporciona informació complementària sobre aspectes de concessió, gestió i resultats de la renda garantida de ciutadania.

De cara al projecte, cal destacar que les funcions dels orientadors/ores del SOC en relació amb l'RGC són les següents:

- Entrevistar els demandants d'ocupació.
- Elaborar els plans d'inserció laboral i acordar-los amb els beneficiaris.
- Derivar els beneficiaris de la prestació complementària als recursos corresponents en funció del seu perfil (perfil sociolaboral a les entitats on es duguin a terme els programes subvencionats com els MARMI; perfil laboral a polítiques actives del SOC, i perfil social a Serveis Socials).
- Desenvolupar funcions de tutor de referència per als beneficiaris que tingui assignats.
- Donar suport als beneficiaris en la recerca de feina per mitjà de la motivació, l'orientació *coaching*, i aportant el seu coneixement del mercat laboral.
- Acompanyar i fer sessions de seguiment de l'evolució dels beneficiaris a través de sessions de caràcter periòdic.
- Coordinar amb altres agents implicats en la prestació de la renda garantida dels beneficiaris que tinguin assignats: treballadors socials, tècnics del SOC, tècnics de la Direcció General d'Economia Social, el Tercer Sector i les Cooperatives (DGESTSCA), etc.

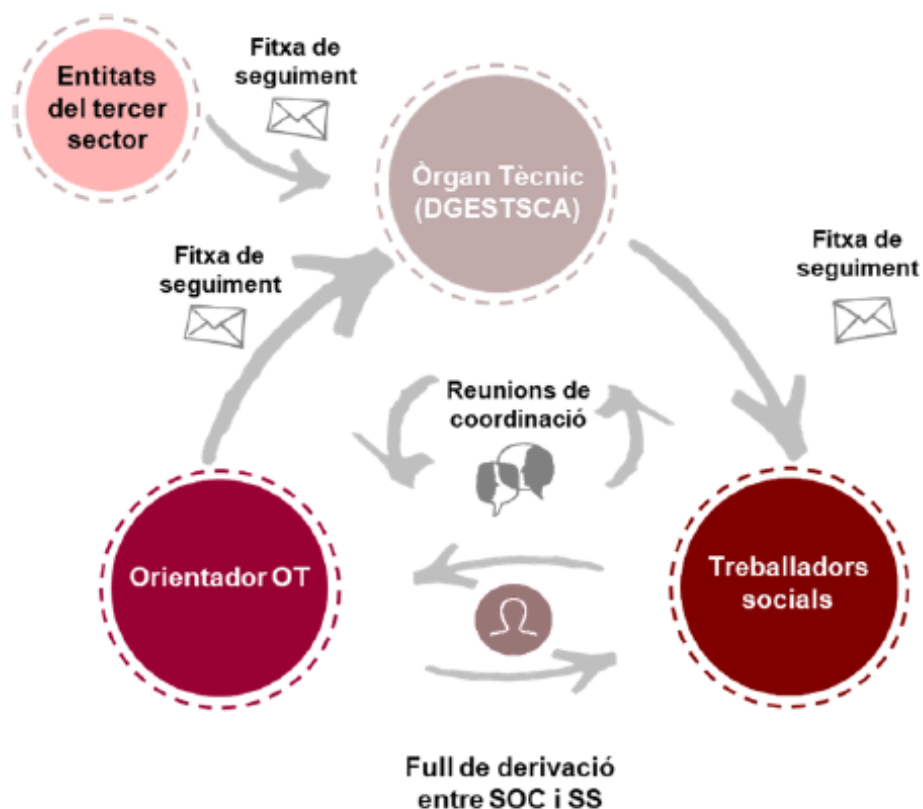
La coordinació que hi ha actualment entre el SOC i els Serveis Socials per a la gestió de casos consisteix a compartir un full de derivació i una fitxa de seguiment, així com programar unes reunions anuals per fer el seguiment dels plans i dels casos. Aquesta coordinació està prevista en la secció 2 del capítol 5 sobre “coordinació de les actuacions” del projecte de Decret de regulació de l'RGC; i atesa la rellevància dels termes d'aquesta col·laboració per a aquest projecte, es transcriu la previsió normativa en l'annex 16.

51. El projecte de Decret de regulació de l'RGC preveu (en l'art. 14) que en determinades circumstàncies hi pugui haver concurrència de titulars en una mateixa llar.

52. Índex de renda de suficiència de Catalunya.

53. Prestació d'activació i inserció laboral.

Gràfic 1. Esquema il·lustratiu de la coordinació entre treballadors/ores socials i les oficines de treball



Font: *Capitalismo ¿Por qué?* (Atxe, 2019: 182) (Editorial Akal)

7. Concertar amb els ens locals els serveis d'orientació professional de referència

Com a resultat de tota l'anàlisi anterior, en aquest capítol es descriu la proposta d'intervenció: prestar els serveis d'orientació professional de primer nivell des dels ens locals, en coordinació amb els serveis socials bàsics i sota les directrius del SOC.⁵⁴

L'anàlisi comparada de serveis d'integració socials a escala europea posa de manifest que la descentralització en el sector social i sanitari és l'exemple més visible en les polítiques europees dels darrers anys. Ha representat un canvi significatiu en la manera de planificar i lliurar les polítiques públiques i planteja la descentralització com a possible resposta per afrontar el repte d'oferir un sistema personalitzat i integrat de serveis de manera eficient.⁵⁵ Com es veurà tot seguit, aquest enfocament és congruent amb el model de concertació territorial que el SOC vol implantar progressivament, i també es veu reforçat pel *benchmarking* europeu tant de les rendes mínimes com de la integració de serveis.⁵⁶

7.1 Descripció de la proposta

Atès que l'orientació professional serà, cada vegada més, un servei permanent a disposició dels treballadors/ores al llarg de la vida, i sota la premissa que per atendre determinats col·lectius la integració amb els serveis socials és fonamental, la primera proposta consisteix a adscriure als ens locals el servei bàsic d'orientació professional, amb el qual cooperaran les àrees bàsiques d'atenció social, que ja són l'espai previst per a la prestació de serveis socials bàsics.

54. En l'annex 24 s'inclouen un conjunt de limitacions, acotaments i observacions sobre el plantejament i el contingut d'aquesta proposta.

55. *Op. cit.*, en la nota 32.

56. Resumits en l'annex 5 i l'annex 9.

Atès que els serveis referents d'orientació —en tant que tenen vocació d'universals— s'han de distribuir territorialment d'una manera equilibrada, i tenint en compte el col·lectiu al qual s'adrecen, sembla molt lògic que la seva distribució estigui associada a les àrees bàsiques de serveis socials. Aquesta opció és congruent amb la voluntat estratègica del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya de concertar determinades polítiques actives amb el territori a través d'estratègies territorials. El disseny d'aquest servei no respon a una estratègia de desenvolupament local, però la possibilitat que els ens locals comptin amb aquestes figures d'una manera estable de ben segur que aporta flexibilitat i capacitat de gestió per programes i serveis efectivament resultants de les seves futures estratègies.

De la mateixa manera que el DTASF disposa d'un acord marc sota el qual s'acorden contractes programa a través dels quals es concerta l'oferta de serveis bàsics de serveis socials, el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya elaborarà un acord marc en el qual determinarà els criteris de cooperació amb els ens locals per gestionar aquest servei d'orientació professional; i signarà uns contractes programa plurianuals amb els ens locals titulars d'àrees bàsiques de serveis socials per encarregar la prestació d'aquest servei.

En l'annex 3 s'inclou una comparativa de planificació estratègica i d'instruments operatius entre el Sistema de Serveis Socials i el sistema d'ocupació de Catalunya a l'entorn de la concertació territorial. Malgrat que no són del tot equivalents, sí que dona una idea de la correspondència metodològica entre el sistema de serveis socials, que té ja una descentralització instrumentada, i els serveis ocupacionals, que, de moment i llevat d'alguns exemples que estan madurant, només té la concertació prevista normativament.

En l'annex 25 es confecciona una anàlisi DAFO amb els elements més rellevants per valorar la proposta, i en l'annex 24 es relacionen un seguit d'acotaments, limitacions i observacions que no ha estat possible tractar amb prou profunditat en aquesta proposta, malgrat la importància que tenen.

7.2 Condicions d'execució

Entre les condicions de prestació del servei hi ha determinats criteris que s'han detectat com a necessaris:

- La **localització física** dels serveis d'orientació ha de ser en un servei d'ocupació públic, no pot ser en la mateixa ubicació que els serveis socials. En cas que al municipi no hi hagi aquest servei, cal considerar la possibilitat d'utilitzar les OT de referència del municipi en qüestió.
- És necessari acordar una **metodologia comuna** de diagnòstic social, de valoració de l'ocupabilitat (incloent-hi la valoració competencial) i de segmentació i perfilat.⁵⁷

Amb independència que cada professional o entitat pugui tenir les seves particularitats, la universalització del servei requereix compartir metodologies i criteris. Alhora, aquest fet —amb els instruments i processos d'orientació corresponents— pot permetre una millora continuada en el conjunt dels sistemes.

57. S'ha d'evitar el que, segons el DTASF, ha succeït amb el Sistema Català de Serveis Socials: en ser el més descentralitzat dels grans sistemes de benestar (salut, educació, treball), té dificultats d'aplicació en els serveis socials bàsics de formes d'organització, referents i metodologies (Departament de Benestar Social i Famílies, 2015).

Quant a la valoració dels factors personals, cal consensuar un treball centrat en el model de competències (del qual, com s'ha vist, hi ha diferents models).

En l'apartat de segmentació, es defineix, per cada cas, quin membre del tàndem⁵⁸ es constitueix com a principal referent, quin pes específic en la intervenció ha de tenir cada part del tàndem, i si hi han d'intervenir professionals d'altres àrees (com salut, educació o responsables d'activitats comunitàries).

Aquesta metodologia ha de permetre una **visió compartida i integral de la persona destinatària**, de manera que no només es tracti d'una coordinació dels dos àmbits, sinó de permetre una mirada holística de la persona per millorar els resultats finals d'ocupació.

- Els **sistemes d'informació** hauran de ser únics (o interoperables) i compartits. De la mateixa manera que es compartiran metodologies, els sistemes i plataformes hauran de complir les especificacions que es determinin en l'acord marc. En aquest sentit, cal implementar l'expedient compartit de la persona i cal vetllar per la màxima simplificació i interoperabilitat.⁵⁹
- Es determina una **metodologia de coordinació**. Des de la primera atenció, s'estableix la durada de les atencions, els terminis i la periodicitat de les cites i les trobades de coordinació, la informació requerida a cada part, així com informes periòdics de resultat. També es preveuen reunions de treball multidisciplinàries.
- S'ha de descriure un **perfil de professional** capaç de dur a terme aquesta orientació. Hauran de demostrar els coneixements, les actituds, les competències i les habilitats necessàries per escometre aquesta tasca. Aquests professionals haurien de complir unes determinades característiques, o bé superar un procés selectiu, per poder participar com a professionals en els contractes programa.

Es podria preveure la creació d'una borsa de persones expertes per cobrir les places associades a aquest programa.

A escala europea, es constata que entre els factors d'èxit dels models integració hi trobem el de la formació dels professionals que intervenen en aquest procés, ja que es requereixen noves habilitats i noves metodologies de treball.⁶⁰ Els gestors de casos, a Alemanya, són una categoria superior del funcionariat, altament qualificats i tenen una formació específica durant vuitanta dies; de fet, hi ha formació universitària en aquest àmbit. Al nostre país, s'hi dediquen perfils socials com la psicologia, la pedagogia o el treball social.

- En tot cas, s'haurà de preveure un pla de **formació específica dels dos sectors professionals** (serveis socials i ocupació), de coneixement i reconeixement mutu, com a pas previ al treball conjunt.
- S'han de determinar uns **criteris de desplegament, monitorització i execució**. Cal determinar una ràtio de persones que ha d'atendre cada tàndem d'orientació i cal definir un procés progressiu d'atenció seguint uns criteris de vulnerabilitat, així com indicadors que assegurin el continuïtat assistencial.

58. S'entén per *tàndem* la parella gestora de cas conformada per un membre de Serveis Socials i un membre del Sistema d'Ocupació.

59. Aquest criteri es desenvolupa posteriorment com a proposta.

60. *Op. cit.*, en la nota 32.

És particularment important incloure una prioritització per atendre les persones que tot just han quedat desocupades i tenen risc d'esdevenir aturades de llarga durada.⁶¹ També hi haurà d'haver propostes per permetre una anticipació proactiva per prevenir situacions de risc.

- S'estableix un **cofinançament** per part dels ens locals. El contracte programa té una plurianualitat de quatre anys, una condició possible i compatible amb les novetats aportades en la darrera conferència sectorial sobre l'assignació de pressupost de l'Estat a les comunitats autònomes.
- Cal dissenyar un **model de seguiment i avaluació** a partir de dades dels sistemes i d'instruments d'anàlisi qualitativa, per tal de vetllar per la qualitat en l'execució i els resultats. Cal acompanyar-lo amb un sistema d'indicadors, un quadre de comandament, un model de governança i una comissió de seguiment.

7.3 Desplegament

La proposta requereix inicialment una planificació acurada del projecte en la qual s'hauran de preveure determinats eixos de treball: el dimensionament de l'equip del projecte;⁶² la identificació i planificació de processos; el model de governança i gestió del canvi; el model d'organització, coordinació i seguiment; l'elaboració dels instruments jurídics i econòmics; el disseny i desenvolupament de les eines TIC; la comunicació interna i externa, i l'avaluació.

Quant al calendari, la proposta és dedicar sis mesos a la planificació del projecte, d'una manera col·laborativa amb els agents directament implicats en la proposta, i participar en els espais de governança de cada institució (SOC, DTASF, governs locals, entre d'altres). Paral·lelament, en aquest període s'han d'iniciar les actuacions del model d'organització, governança, coordinació i comunicació.

Posteriorment, hi haurà un any de transició en què s'hauran d'assolir els objectius essencials del projecte i desitjablement iniciar un projecte pilot en un àmbit territorial.⁶³ El tercer any ja consistiria a desplegar-lo pel conjunt del territori de Catalunya.

En l'annex 22 s'inclou una planificació temporal aproximada dels principals eixos de treball i, malgrat que no s'ha fet d'una manera exhaustiva, s'hi inclouen algunes de les mesures més destacables en alguns.

61. *Op. cit.*, en la nota 45.

62. L'equip hauria de ser multidisciplinari i hauria d'estar compost per persones expertes en els diferents àmbits i procedents dels diferents organismes implicats.

63. Atenent als antecedents del conveni entre el SOC i l'Ajuntament de Barcelona mencionats en l'annex 19, aquest podria ser un àmbit molt adequat per a l'experimentació.

7.4 Aproximació al finançament

Els imports aproximats que, segons els darrers exercicis i la previsió d'una dotació addicional de la darrera Conferència Sectorial, dedica el Servei Públic d'Ocupació a serveis d'orientació són:⁶⁴

Programa	Pressupost
Finançament d'orientadors (OT)	16.000.000 €
IPIS	6.300.000 €
Espais de recerca de feina	2.400.000 €
Programa MARMI	7.300.000 €
Agències de col·locació	2.500.000 €
Programa UBICAT	6.000.000 €
TOTAL	40.500.000 €

La Cartera de serveis socials fixa la ràtio en tres treballadors/ores socials i dos educadors/ores socials per cada 15.000 habitants.⁶⁵ Si establim que la ràtio d'orientadors de referència podria ser de dos per cada 15.000 habitants, segons una població de 7.600.000, la mesura requeriria uns 1.013 orientadors/ores de referència. Tenint en compte que el cost brut d'un titulat superior és de 30.387 €,⁶⁶ l'import total de la mesura pel que fa al cost en recursos humans d'orientadors seria de 30.781.031 €. Malgrat que aquest seria el cost més significatiu, la taula següent recull altres partides necessàries, i se n'aproxima el finançament anual:

64. Només s'hi inclouen els serveis i programes exclusivament centrats en l'orientació, dels quals s'amplia la informació en l'annex 10. No s'hi inclouen programes integrals i transversals que contenen serveis d'orientació de manera conjunta a serveis de foment de l'ocupació o de formació professional per a l'ocupació, entre d'altres.

65. Segons l'Informe dels Serveis Socials a Catalunya del DTASF 2016, l'any 2015 hi va haver 1.443 treballadors/ores socials i 891 educadors/ores socials, i es van assolir unes ràtios de 2,88 treballadors/ores socials per cada 15.000 habitants i d'1,78 educadors/ores socials per cada 15.000 habitants, molt a prop de l'objectiu.

66. VI Conveni únic del personal laboral. Taula de retribucions a partir de l'1 de gener del 2019.

	Any de disseny	Any de transició (amb prova pilot)	Any d'implantació
Personal orientador		6.482.560 € ⁶⁷	40.500.000 €
Equip de desplegament ⁶⁸	158.638 €	317.276 €	317.276 €
Despeses generals (10%)	15.863 €	31.727 €	31.727 €
Suport tècnic extern	40.000 €	80.000 €	80.000 €
Sistemes TIC ⁶⁹	405.000 €	810.000 €	810.000 €
Avaluació externa	15.000 €	30.000 €	30.000 €
TOTAL	634.501 €	7.751.563 €	41.769.003 €

Cal recordar que, amb relació al cost final del servei (personal orientador), un dels criteris seria el cofinançament per part dels ens locals.

Una opció per afrontar despeses per al disseny del projecte i part de la transició seria presentar un projecte europeu d'ocupació i innovació social (EaSI), que properament es veurà inclòs en el Programa de Fons Social Europeu (ESF+) 2021-2027.

67. Previsió segons 213 orientadors/ores a la ciutat de Barcelona (1.600.000 habitants).

68. Cap de projecte (A30), dos tècnics d'alt nivell (A26), tres tècnics especialitzats (A21) i dos professionals administratius (C18).

69. Les despeses TIC, entenent que seran instruments per al seguiment i control, es determinen en un 2% del total del programa en la fase d'implementació. Aquest import no és un pressupost, sinó un finançament disponible vinculat a les polítiques actives d'ocupació (segons els criteris de Conferència Sectorial, un 2% del cost de les polítiques es pot dedicar a mesures que afavoreixen el control i el seguiment i, per tant, bona part dels sistemes TIC que els faciliten).

8. Agraïments

L'elaboració d'aquest projecte ha estat possible, en primer lloc, gràcies a l'oportunitat de participar en la Conferència Internacional del 8 de maig del 2018 a Brussel·les, on es va presentar l'Estudi europeu sobre integració de serveis —citad en diferents ocasions en aquest projecte.⁷⁰ En aquest sentit, el meu agraïment al SOC i a Mercè Garau (directora del SOC) per facilitar aquest tipus de participacions que afavoreixen obtenir i compartir coneixement sobre les iniciatives més actuals en les polítiques públiques.

Prèviament a aquesta conferència, també va esdevenir-se un fet que ja havia desvetllat el meu interès sobre la qüestió de la integració de serveis, concretament l'edició del primer Camp d'Innovació del Catlabs, al Tecnocampus-Mataró (els dies 6, 7 i 8 de juny del 2017). En aquest campus, i gràcies al treball intens amb determinades persones, es va assumir un repte proposat pel SOC que em va permetre visualitzar la importància d'aquest tema per als serveis públics d'ocupació. Concretament, les persones van ser Ricard Faura i Ricard Benítez (cap de servei i cap de projectes, respectivament, al Servei d'Inclusió i Capacitació Digital de la Secretaria de Telecomunicacions), Tatiana Fernández (cap de l'Àrea de Promoció Econòmica del Departament d'Economia), Olga Cabezas (tècnica de l'Ajuntament de Manlleu), Sergi Frías (responsable de l'entitat COBOI), Eva Martínez (responsable de l'Àrea Social de Solidança), Isidre Bermúdez (de la Fundació Catalana de l'Esplai), i Elvira González (consultora europea en l'àmbit social i ocupacional).

Així mateix, vull fer un reconeixement particular a Elvira González per haver contrastat el marc teòric, per haver aportat el seu coneixement i també per haver facilitat el contacte amb el projecte ERSISI. També a Loli Gutiérrez, que, amb una agenda força complicada, em va atendre a Pamplona per posar en comú el projecte ERSISI i em va resoldre diferents dubtes plantejats prèviament.

70. *Op. cit.*, en la nota 7.

En aquest sentit, també vull expressar el meu agraïment a totes les persones que han col·laborat amb el seu temps i coneixement en entrevistes per enfocar i reenfocar bona part de les línies de treball:⁷¹ Irene Velasquez, Teresa Roigé, Meritxell Benedí, David Franco, Jordi Graells, Lorena Ventura i Lluís Torrens. I també a Iratxe Fernández de las Heras (Atxe), per permetre'm utilitzar alguna de les seves il·lustracions del llibre *Capitalismo, ¿por qué?* que van com l'anell al dit per reflectir les circumstàncies de les persones a l'atur que s'han volgut abordar en aquest treball.

Òbviament, un agraïment a Eladi Torres, que ha estat el tutor del projecte i que, a més de supervisar-ne l'orientació, m'ha facilitat bona part de les entrevistes i documentació, especialment les relacionades amb el programa Làbora, que en diverses ocasions ha estat concebut com a projecte de referència.

Un agraïment també a tots els companys i companyes del postgrau, ja que el treball, indubtablement, és el resultat d'una actitud i d'un coneixement enriquit durant aquests mesos d'aprenentatge conjunt. Gràcies a tothom.

I, com sempre, un agraïment molt especial en aquest projecte a totes les persones a qui no he pogut donar suport durant totes les hores que hi he estat dedicat.

71. En l'apartat de metodologia se n'indiquen els càrrecs i organitzacions.

9. Referències bibliogràfiques

Ajuntament de Barcelona. *Resum informe Programa Làbora, dades gener-novembre 2018.*

Ajuntament de Barcelona. (2017). *Eines per a la classificació en grups d'incidència Làbora. Presentació Acollida.*

AQR-LAB, IREA, i Fundació Bosch i Gimpera de la Universitat de Barcelona. (2017). *Avaluació de la implementació del programa d'Accions d'orientació i acompanyament a la inserció de la xarxa d'orientació per a l'ocupació que desenvolupa el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya.*

Berbel, Sara, i Ramos, Paco, i Marquès, Pep (coord). (2018). *Llibre blanc del futur del(s) treball(s). Reflexions per a una nova política econòmica local.* Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Barcelona Activa.

Casassas, David, i Raventós, Daniel (ed). (2011). *La renta básica en la era de las desigualdades.* Montesinos.

Climent, Laura, i Ràfols, Emma. (2017). *Competències transversals del Programa Làbora.* Ajuntament de Barcelona.

Comissió Europea. *Recomanació 2017/761 de la Comissió Europea, de 26 d'abril, sobre els pilars europeus dels drets socials.*

Comissió Promotora de la Renda Garantida de Ciutadania. (2019). *Informe d'aplicació i efectivitat de la renda garantida de ciutadania.*

Consell Europeu. *Recomanació del Consell, de 15 de febrer de 2016, sobre la integració dels desocupats de llarga durada en el mercat de treball.*

- Departament de Benestar Social i Famílies. (2015). *Model de serveis socials bàsics de Catalunya* (núm. 22 de la col·lecció “Eines”). Generalitat de Catalunya.
- Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. *Pla estratègic de Serveis Socials de Catalunya 2010-2013*.
- Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. (2016). *Informe sobre l'estat dels serveis socials a Catalunya*.
- Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. (2017). *Memòria del Departament*.
- Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. (2017). *Sistema d'Informació Social de Catalunya. Balanç del projecte 2016*.
- Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. (2018). *Informe d'aplicació i efectivitat de la renda garantida de ciutadania*.
- Duell, Nicola et al. (2018). *Heftheia. Study on integrated delivery of social services aiming at the activation of minimum income recipients in the labour market. Pathways for reform*.
- EFTHEIA, Budapest Institute, i ICON Institut. *Study on integrated delivery of social services aiming at the activation of minimum income recipients in the labour market – success factors and reform pathways Contract No VC/2016/0604*.
- El treball i el futur de les ciutats. Reflexions per a una nova política econòmica local*. (2018). Barcelona Activa.
- European Commission. Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion. (2018). *Employment and Social Developments in Europe Annual Review, 2017*.
- European Commission. Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion. (2019). *Employment and Social Developments in Europe Annual Review, 2018*.
- European Council. *Proposal for a Council Recommendation on access to social protection for workers and the self-employed. COM(2018) 132 final*.
- European Network of Public Employment Services. *Stakeholder Conference on the future of work. November 2018. Summary Report*.
- European Public Employment Service Network. (2019). *EU Network of Public Employment Services Strategy to 2020 and beyond*.
- Generalitat de Catalunya. (2016). *L'atenció centrada en la persona en el model d'atenció integrada social i sanitària de Catalunya: gener 2016. Pla Interdepartamental d'Atenció i Interacció Social i Sanitària*. Barcelona.
- Gnutti, Rudy. (2017). *El mundo sin trabajo. Pensando con Zygmunt Bauman*. Icaria Editorial.

- Instituto Nacional de Estadística, i Observatori del Mercat de Treball. *Enquesta de població activa, 1r trimestre de 2019*.
- Jimeno, Juan Francisco. (2016). *Crecimiento y empleo*. RBA.
- Lara Montero, Alfonso, Van Duijn, Sarah, Zonneveld, Nick, Minkman, Mirella, i Nies Henk. (2016). *Integrated Social Services in Europe: A study looking at how local public services are working together to improve people's lives*. Brighton: European Social Network.
- Manzano Rodríguez, Miguel Ángel, Pagés Gaulier, Étienne, i Solé Pascual, Marta. (2019). La DS-DIBA: Experiencia de la elaboración de una herramienta de valoración social y segmentación para los servicios sociales. *Cuadernos de Trabajo Social*, 32(1), 177-189.
- Observatori del Treball i Model Productiu. (2019a). *Butlletí de fluxos del mercat de treball a Catalunya 1r trimestre 2019*. Cartera de serveis del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya.
- Observatori del Treball i Model Productiu. (2019b). *Fragments de coneixement. El mercat laboral català 10 anys després*.
- OECD. (2015). *Integrating Social Services for Vulnerable Groups: Bridging Sectors for Better Service Delivery*. París: OECD Publishing.
- OECD. (2017). *Getting Skills Right: Spain*.
- OIT. (2017). *Trabajar para un futuro más prometedor – Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo*. Ginebra: Organització Internacional del Treball.
- Recomanació del Consell Europeu relativa al Programa Nacional de reformes 2018 d'Espanya i per la qual s'emet un dictamen del Consell sobre el Programa d'estabilitat de 2018 d'Espanya (COM2018) 408/3*.
- Recomanació 2017/761 de la Comissió Europea, de 26 d'abril, sobre els pilars europeus dels drets socials*.
- Recomanació del Consell, de 15 de febrer de 2016, sobre la integració dels desocupats de llarga durada en el mercat de treball*.
- Serra-Sutton, Vicky, Montané, Carla, Pons, Joan M. V., i Espallargues, Mireia. (2015). *Avaluació externa de 9 models col·laboratius d'atenció social i sanitària a Catalunya*. Barcelona: Agència de Qualitat i Avaluació Sanitàries de Catalunya. Departament de Salut. Generalitat de Catalunya.
- Servei Públic d'Ocupació de Catalunya. *Pla de Desenvolupament de polítiques actives d'ocupació de Catalunya 2019-2022*.
- Servei Públic d'Ocupació de Catalunya. *Anàlisi del qüestionari (Q) i proposta de nou model, juliol 2017*.
- Servei Públic d'Ocupació de Catalunya. (2016). *Avaluació d'implementació i d'impacte dels Serveis d'Orientació Professional del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya*.

Social Agenda, 53 (número monogràfic “The future of Work”) (revista de la Direcció General de Treball, Afers Socials i Inclusió de la Comissió Europea).

Standing, Guy. (2017). *Basic Income: And how we can make it happen*. Regne Unit: Penguin Random House.

UGT. (2018). *Pobresa laboral, una realitat del nostre mercat de treball*.

Universitat de Hertfordshire. (2019). *Huella Digital: La plataformización del trabajo en Europa*. Unidad de Servicios Estadísticos y Consultoría (SSCU).

10. Glossari

ABSS	Àrees Bàsiques de Serveis Socials
DGPS	Direcció General de Protecció Social
DGTESCA	Direcció General del Tercer Sector, Economia Social, Cooperatives i Autoempresa
DTASF	Departament de Treball, Afers Socials i Famílies
ERF	Espais de Recerca de Feina
IPI	Accions d'orientació i acompanyament a la inserció
IRSC	Índex de renda de suficiència de Catalunya
LMR	Llei municipal de règim local
LSS	Llei 12/2007, de serveis socials
LSOC	Llei 13/2015, del sistema d'ocupació de Catalunya
MARMI	Mesures actives d'inserció per a persones destinatàries de la renda garantida de ciutadania
OAC	Oficines d'atenció ciutadana
OASF	Oficines d'atenció de serveis socials i famílies
OSF	Oficines de serveis socials i famílies
OT	Oficines de treball
OMS	Organització Mundial de la Salut
PALMSS	Plans d'actuació local en matèria de serveis socials
PAO	Polítiques actives d'ocupació

PCAI	Prestació complementària d'activació i inserció
PDPO	Pla de desenvolupament de polítiques actives d'ocupació
PICA	Plataforma d'Integració i Col·laboració Administrativa
PIL	Pla d'inserció laboral
PIS	Pla d'inserció social
RGC	Renda garantida de ciutadania
SICAS	Sistema d'Intermediació de les Comunitats Autònomes
SIDIS	Sistema d'Informació del Dret a la Inclusió Social
SOC	Servei Públic d'Ocupació de Catalunya

11. Annexos

Annex 1. Mesura del Pla de govern sobre el mercat de treball i relacions laborals

Eix 2 **Una economia pròspera, responsable i sostenible.** Per un nou model productiu i una fiscalitat justa

Objectiu de l'àmbit: Mercat de treball i relacions laborals.

Impulsar polítiques d'ocupació actives i integrals per a l'activació de les persones i per a la millora de la seva ocupabilitat.

- Desplegament de la **Renda Garantida de Ciutadania (RGC)**.
 - Aprovació i desplegament del reglament de la RGC.
 - Constitució dels òrgans de govern previstos.
 - Creació dels instruments de coordinació entre els serveis d'ocupació i socials.
 - Definició d'una cartera de serveis en polítiques d'integració laboral i inclusió social.
- Disseny i desplegament del **model integrat d'orientació professional del Sistema d'Ocupació de Catalunya per donar orientació personalitzada i individualitzada als treballadors/ores**.
- Disseny i implementació d'un **pla de polítiques d'ocupació integrals** adaptades a les necessitats dels col·lectius més vulnerables impulsant el treball interdepartamental per donar respostes integrades.
- Desplegament de **polítiques d'ocupació juvenil** que facilitin la integració sociolaboral del jovent que els generin oportunitats per millorar-ne l'ocupabilitat i aconseguir feines de qualitat.
 - Actualització del Pla d'ocupació juvenil.
- Desplegament de la **concertació territorial de les polítiques actives d'ocupació del SOC**.
 - Aprovació del Decret de desplegament de concertació territorial de polítiques d'ocupació del SOC.
 - Posada en marxa d'estratègies territorials en l'àmbit de l'ocupació i el desenvolupament econòmic local mitjançant l'establiment de contractes programa com a instrument de relació i cooperació del SOC amb les entitats components de cadascuna de les estratègies territorials, garantint la seva estabilitat i traçabilitat.
- Establiment d'un **sistema d'avaluació permanent** de les polítiques d'ocupació a Catalunya.
- Disseny de **processos de participació** per a la confecció de l'Estratègia catalana per a l'ocupació 2021-2030.
- Garantia del dret i el deure a la **formació professional i ocupacional** de les persones treballadores **al llarg de la vida laboral**, en especial davant dels reptes de la transformació del mercat de treball i la digitalització per enfortir les persones per a un mercat de treball complex.

Annex 2. Competències de la Generalitat i dels ens locals en matèria d'ocupació i serveis socials

Marc competencial dels serveis socials i ocupacionals

	POLÍTICA DE SERVEIS SOCIALS	POLÍTICA D'OCUPACIÓ
COMPETÈNCIES SECTORIALS A L'ESTATUT	<p>L'article 166 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya atribueix a la Generalitat la competència exclusiva en matèria de serveis socials, voluntariat, protecció de menors i promoció de les famílies, i estableix que aquesta competència inclou, en tot cas, la regulació i l'ordenació de l'activitat de serveis socials, les prestacions tècniques i les prestacions econòmiques amb finalitat assistencial o complementàries d'altres sistemes de previsió pública; la regulació i l'ordenació de les entitats, els serveis i els establiments públics i privats que presten serveis socials a Catalunya; la regulació i l'aprovació dels plans i els programes específics dirigits a persones i col·lectius en situació de pobresa o de necessitat social, i la intervenció i el control dels sistemes de protecció social complementària privats.</p> <p>D'altra banda, l'article 165 atribueix a la Generalitat l'organització i la gestió del patrimoni i dels serveis que integren els serveis socials del sistema de la Seguretat Social a Catalunya, l'ordenació i l'exercici de les potestats administratives sobre les institucions, les empreses i les fundacions que col·laboren amb el sistema de la Seguretat Social en matèria de serveis socials, i el reconeixement i la gestió de les pensions no contributives.</p>	<p>L'article 152 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya estableix la competència de la Generalitat per a la promoció de l'activitat econòmica a Catalunya i la competència compartida sobre l'ordenació d'aquesta activitat.</p> <p>Així mateix, l'article 170 reconeix a la Generalitat la competència executiva en matèria de treball i relacions laborals, que inclou, en tot cas, les polítiques actives d'ocupació, amb la formació de les persones en demanda d'ocupació i dels treballadors en actiu, i també la gestió de les subvencions corresponents; les qualificacions professionals a Catalunya; la intermediació laboral, que inclou la regulació, l'autorització i el control de les agències de col·locació amb seu a Catalunya, i la potestat sancionadora de les infraccions de l'ordre social, en l'àmbit de les seves competències.</p>
COMPETÈNCIES EN MATÈRIA DE RÈGIM LOCAL	<p>L'article 84.2 estableix que els governs locals tenen competències pròpies, en els termes que determinin les lleis, en la regulació i la prestació dels serveis d'atenció a les persones i dels serveis socials públics d'assistència primària i en el foment de les polítiques d'acolliment dels immigrants.</p> <p>L'article 84.1 garanteix als municipis un nucli de competències pròpies que han de ser exercides per aquestes entitats amb plena autonomia, subjecta només a control de constitucionalitat i de legalitat.</p> <p>Art. 67 de l'LMRL (RDL 29/2003) sobre serveis mínims: "c) Als municipis amb una població superior als vint mil habitants, a més: [...] prestació de serveis socials".</p>	<p>Art. 84.2 i) La regulació de l'establiment d'autoritzacions i promocions de tot tipus d'activitats econòmiques, especialment les de caràcter comercial, artesanal i turístic i foment de l'ocupació.</p> <p>Art. 71.1 de l'LMRL (RDL 29/2003) sobre activitats complementàries. Per a la gestió dels seus interessos, el municipi també pot exercir activitats complementàries de les pròpies d'altres administracions públiques i, en particular, les relatives a: g) L'ocupació i la lluita contra l'atur.</p>

Annex 3. Sistema de Serveis Socials davant del sistema d'ocupació de Catalunya

Comparativa de planificació estratègica i instruments operatius de descentralització o concertació territorial entre el Sistema de Serveis Socials i el sistema d'ocupació de Catalunya.

Sistema de Serveis Socials <i>Art. 2 LSS 12/2007</i>	Sistema d'ocupació de Catalunya <i>Art. 12 LSOC</i>
La Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública <i>Art. 15 LSS 12/2007</i>	Entitats del sistema d'ocupació de Catalunya <i>Art. 14 LSOC</i>
Cartera de serveis socials <i>Art. 24 LSS 12/2007. Aprovada per Decret 142/2010</i>	Cartera de serveis del SOC <i>Art. 16 LSOC. Aprovada pel Consell de Direcció del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, gener de 2019</i>
Àrea Bàsica de Serveis Socials <i>Art. 34 LSS 12/2007. Població mínima de 20.000 habitants</i>	Àmbit de concertació <i>Art. 15.2 LSOC</i>
Pla estratègic de Serveis Socials 2010-2013 <i>Art. 37. LSS 12/2007. L'elabora el DTASF i l'aprova el Govern. Vigència de quatre anys</i>	Estratègia catalana per a l'ocupació 2012-2020 <i>Art. 6. LSOC. L'elabora el SOC, l'aprova el Govern i es presenta al Parlament</i>
Plans sectorials <i>Despleguen el pla estratègic. L'elabora el DTASF i l'aprova el Govern. Màxim de quatre anys</i>	Pla de desenvolupament de polítiques actives 2019-2020 <i>Art. 7 LSOC</i>
Plans d'actuació local	Estratègies territorials <i>Art.8 i 15 LSOC</i>
Acord marc	Acord marc
Contracte programa <i>Art. 41 LSS 12/2007</i>	Contracte programa <i>Art. 15.10 LSOC</i>
Corporació local titular de l'Àrea Bàsica	Entitat que representa les estratègies territorials
Sistema d'Informació Social <i>Art. 42 LSS 12/2007. Integració de les dades relatives a l'atenció del sector públic i privat, privacitat de les dades i la seguretat, planificació, seguiment, avaluació i gestió</i>	Sistema d'Informació Comú <i>Art. 10 LSOC. Ha de fer accessible a les persones i a les empreses la Cartera de serveis i ha de contenir la informació relativa a prestacions i subsidis de què puguin ser beneficiàries</i>
Informe sobre l'estat dels serveis socials a Catalunya 2016	Diagnosi del Pla de desenvolupament de polítiques actives 2019-2020
Registre d'entitats, centres i equipaments socials <i>(Reglament)</i>	Registre d'entitats acreditades de formació <i>(només formació)</i>

Annex 4. Resum del programa Làbora

El programa Làbora neix de la constatació que hi ha un enquistament de la bossa d'atur estructural, amb l'augment consegüent del risc de població en risc d'exclusió social i laboral, i del fet que cal millorar l'alineament entre els serveis socials i l'ocupació per atendre els col·lectius més vulnerables.

Amb aquest objectiu, creen un dispositiu *one-stop-shop* en què no només es puguin atendre les problemàtiques socials, sinó que també adoptin un enfocament a l'ocupació, i en aquest sentit incorporin mesures de contractació (i no només de millora de l'ocupabilitat).

Per poder dur a terme aquest objectiu hi ha alguns elements essencials que defineixen el projecte.

Per començar, hi ha una cooperació clara entre serveis socials i ocupacionals, que es gestiona a través d'una metodologia d'actuació i una compartició de sistemes d'informació. La plataforma compartida permet una visió integral de la persona, treballar coordinadament i fer l'encaix entre ofertes i demandes.

Hi ha un diagnòstic i una metodologia basats en model de competències (sota el model ISFOL), que també permeten encaixar bé les ofertes i les demandes. En aquest punt, es determina si una persona pot optar ja per una feina, si cal un suport previ o bé cal un suport intens abans de la proposta de contractació. És a la unitat de primera acollida on es fa la diagnosi del cas, i a partir d'aquí la persona s'adreça a serveis socials o al programa Làbora. Concretament, la classificació per grups d'incidència segons les opcions de trobar feina i les actuacions convenients és la següent:

3. Grups d'incidència i itineraris Làbora	
GRUP 1	GRUP 2
<p>Capital competencial suficient per incorporar-se al mercat de treball. Absència de factors personals i/o estructurals que suposin una barrera o que només suposen una barrera moderada.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Acompanyament individual · Mòduls formatius de millora de l'ocupabilitat (4 sessions) · Càpsules formatives específiques 	<p>Capital competencial amb zones de millora per tal d'incorporar-se al mercat de treball. Absència de factors personals i/o estructurals que suposin una barrera o que només suposen una barrera moderada.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Acompanyament individual · Mòduls formatius de millora de l'ocupabilitat (6 sessions) · Càpsules formatives específiques · Formacions tècniques específiques
GRUP 3	GRUP 4
<p>Capital competencial insuficient per incorporar-se al mercat de treball. Existència de factors personals i estructurals que representen una barrera moderada o forta.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Acompanyament individual · Mòduls formatius de millora de l'ocupabilitat (9 sessions) · Càpsules formatives específiques · Accions professionalitzadores 	<p>Capital competencial insuficient per incorporar-se al mercat de treball. Existència de factors personals i estructurals que representen una barrera forta o insalvable.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Acompanyament individual · Mòduls prelaborals (4 sessions) · Mòduls formatius de millora de l'ocupabilitat (12 sessions) · Accions de formació professional

Aquests grups d'incidència són fruit d'una combinació de tretze factors personals i estructurals i una anàlisi de competències tècniques, bàsiques i transversals. Aquesta composició s'obté dels continguts de la primera fitxa de derivació, d'observacions en sessions grupals, d'una entrevista individual i d'una valoració d'ocupabilitat segons factors externs.

En cas que calgui un suport addicional, s'ofereixen progressivament actuacions d'apoderament personal, idiomes, desenvolupament competencial, formació professionalitzadora, determinació d'un objectiu professional, suport en la recerca de feina i acompanyament. En qualsevol cas, es crea un vincle amb l'entitat durant tot el procés.

La força del programa és que dona resposta en un moment en què el que fa falta és una feina.

També hi ha un servei de prospecció d'empreses que cerca les opcions de contractació (ja siguin públiques o privades). És un servei separat i paral·lel al d'orientació; un servei d'assessorament a empreses. En aquest sentit, està teixint un mercat reservat per a col·lectius amb dificultats.

Tot plegat s'articula a través d'un model de col·laboració publicoprivada i treball en xarxa. L'Ajuntament col·labora amb entitats especialitzades del tercer sector en cadascun dels districtes de la ciutat.

Durant el 2008⁷² es van atendre 5.973 casos, dels quals 2.446 provenien del 2017. De les 3.527 persones noves ateses, 1.441 van iniciar accions de capacitació, i les van finalitzar 1.047. El programa va tenir 2.073 baixes.

Les empreses van oferir 2.900 candidatures, de les quals es van tramitar 2.177 ofertes (prop de 900 més que l'any anterior) i es van inserir 1.551 persones. Els contractes van ser fonamentalment temporals (un 88%) i de durades de menys de tres mesos (un 35%), malgrat que també n'hi va haver de durades de fins a sis mesos (14%) fins a l'any (11%) i de més durada (9%) o de durada indeterminada (32%).

72. Resum de l'informe Programa Làbora, dades gener-novembre 2018.

Annex 5. Exemples d'esquemes de rendes mínimes garantides a escala europea

A escala europea, la lògica d'implantació d'esquemes de rendes mínimes garantides respon també a la necessitat d'un combat contra la pobresa. A continuació, es mencionen els exemples que s'han recollit en l'*Informe d'aplicació i efectivitat de la renda garantida de ciutadania* del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies (desembre del 2018).

- A la Gran Bretanya s'han implantat esquemes de rendes mínimes perquè s'havia demostrat que les prestacions d'atur reduïen la pobresa un 60%, i s'havia calculat que aquestes prestacions tenien unes durades de tan sols cinc o sis mesos (amb una mitjana de només dos mesos).

Actualment, s'anomena *benefit cap* i va associada a diferents compromisos, com presentar-se a les oficines de treball cada quinze dies i participar en programes de polítiques actives. En el cas de persones aturades de llarga durada, hi ha programes més intensos (en aquest cas verticals) de suport a la recerca de feina.

- A Noruega les rendes mínimes es determinen a escala local, i a partir dels sis mesos des de l'inici de la percepció s'ha de participar en programes de qualificació i polítiques actives per evitar la cronificació de l'atur (algunes de les quals amb mesures de contractació i foment de l'ocupació de fins a dos anys). En aquest cas, la condicionalitat també la definien els municipis.
- A Dinamarca la gestió també és municipal i, malgrat que l'esquema normatiu de la renda és nacional, els ens locals tenen diferents incentius per evitar la cronificació.

Les persones que reben les rendes tenen també una determinades obligacions d'activació, entre les quals hi ha un determinat nombre d'hores anuals (225 h) de feina. Durant tot el procés es van fent avaluacions amb els treballadors/ores socials.

Annex 6. Notes de l'entrevista a Meritxell Benedí, directora general de Serveis Socials

Els serveis de salut tenen la característica que són universals; abasten set milions de persones; són d'aplicació i ordenació verticals; es poden arribar a estandarditzar (quant a la diagnosi, a la seva pràctica...), per exemple, sota estàndards de l'Organització Mundial de la Salut (OMS), i tenen un prestigi social significatiu.

Els serveis d'ensenyament també tenen una definició força vertical i jerarquitzada, d'aplicació també universal, i també bastant homogènia a escala europea, i ofereixen una cobertura global.

Tanmateix, el Sistema Català de Serveis Socials no és tan conegut, per diferents motius no està prestigiat i té un històric de format assistencial que en dificulta la universalització.

Els béns que cal protegir del Sistema Català de Serveis Socials són el vincle, la interacció i l'autonomia personals. Tradicionalment, aquest suport per crear vincle l'han fet les dones, malgrat que no se'ls reconeix el valor econòmic.

Els serveis socials s'han construït sobre la base dels més vulnerables i amb una òptica molt assistencialista (entre els anys setanta i vuitanta). Ara, les bases són regulades per la Llei 12/2007, de serveis socials. El seu nivell de cobertura és de tres milions de persones, però, a diferència dels altres serveis, en aquest cas no és universal, no pretén arribar als set milions d'habitants. La intervenció assistencialista és pròpia de la beneficència; amb la creació de l'estat del benestar s'adopta una perspectiva apoderadora.

La governança d'aquest sistema és complexa: l'atenció primària està ordenada, planificada i avaluada per la Generalitat, però proveïda pels ens locals. L'atenció secundària es caracteritza per la institucionalització des de la Generalitat (infància, tuteles, valoració, violència masclista, joves, immigració).

Actualment, està vigent el Pla estratègic de serveis socials del 2010. En breu, s'inicia un procés participatiu per a un nou pla.

Cal actuar des de la prevenció i actuar més proactivament. Si dibuixem una piràmide en la qual a sota hi ha el conjunt de la població i es va fent estreta a mesura que incrementen els problemes socials, s'indica que és clau intervenir en els estadis inferiors tan aviat com sigui possible, per evitar haver d'intervenir en estadis superiors, que són més complicats de revertir i més costosos.

Una altra clau és desinstitucionalitzar, és a dir, intervenir en l'entorn domiciliari i en l'entorn comunitari (el que abans s'ha denominat *vincle*) i de manera coordinada amb altres sistemes (Salut, Justícia, Ensenyament, Interior, SOC...).

La Cartera de serveis socials s'hauria de definir per necessitats i no tant per col·lectius. Les necessitats socials poden ser materials, relacionals o d'autonomia personal, i són serveis que en un moment donat tothom pot necessitar.

La porta d'entrada als serveis socials és l'atenció primària, excepte en els casos d'emergència.

La relació entre el Sistema de Serveis Socials-SOC i la renda garantida de ciutadania es considera que ha de basar-se en la relació i la coordinació entre els/les professionals que hi intervenen.

El finançament de les polítiques socials es produeix bàsicament mitjançant els contractes programa⁷³ (en els quals recau el finançament de l'atenció primària), concertació i també amb subvencions (com les línies de subvenció COSPE).

En relació amb l'expedient compartit, es menciona l'experiència de Salut amb l'HC3, que és la història clínica electrònica que agrupa el conjunt de documents que contenen dades i informació rellevant sobre la situació i l'evolució d'un pacient al llarg del procés assistencial.

Des de la perspectiva social, s'indica que cal obtenir informació de les plataformes e-social / Hèstia i el Pla de transformació digital de Serveis Socials que s'està dissenyant.

S'indiquen diferents recursos socials que es poden tenir en compte en l'anàlisi:

- Els EAIA (que són equips formats per professionals de la psicologia, la pedagogia, l'assistència social i l'educació social, que estan distribuïts per tot el territori de Catalunya i reben els casos en situació de desemparament o en risc d'estar-hi que detecten els serveis socials bàsics, les instàncies judicials o policials o la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència).
- Les Àrees Bàsiques de Serveis Socials: són les unitats primàries de l'atenció social per a la prestació dels serveis socials bàsics i s'organitzen sobre una població mínima de 20.000 habitants. Les formen tres treballadors/ores socials, dos educadors/ores socials i un administratiu/iva per cada 15.000 habitants.

Es destaca la importància d'incrementar el prestigi de les persones professionals dels serveis socials.

73. Contractes programa (que deriven d'un acord marc) amb diferents ens locals en els quals es determinen pluriennalment els serveis que cal prestar, sota un esquema de finançament, que és del 66% per part de la Generalitat de Catalunya i del 34% per part dels ens locals.

Annex 7. Cartera de serveis socials⁷⁴

1 PRESTACIONS DE SERVEIS

- 1.1 Serveis socials bàsics
 - 1.1.1 Servei bàsic d'atenció social
 - 1.1.2 Serveis d'atenció domiciliària
 - 1.1.3 Serveis residencials d'estada limitada
 - 1.1.4 Servei de menjador social
 - 1.1.5 Servei d'assessorament tècnic d'atenció social
 - 1.1.6 Serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents
 - 1.1.7 Serveis de suport als serveis socials bàsics

- 1.2 Serveis socials especialitzats
 - 1.2.1 Infància, adolescència i joventut
 - 1.2.2 Persones amb dependència
 - 1.2.3 Persones grans amb dependència o risc social
 - 1.2.4 Persones amb dependència ateses en centres sociosanitaris
 - 1.2.5 Infants amb trastorns en el desenvolupament o amb risc de patir-los
 - 1.2.6 Persones amb discapacitat
 - 1.2.7 Persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental
 - 1.2.8 Persones amb drogodependències i/o altres addiccions
 - 1.2.9 Persones afectades pel virus VIH/SIDA
 - 1.2.10 Cuidadors/ores (familiars o altres cuidadors/ores no professionals)
 - 1.2.11 Famílies amb problemàtica social i risc d'exclusió social
 - 1.2.12 Dones en situació de violència masclista i els seus fills i filles
 - 1.2.13 Suport als serveis socials especialitzats

- 1.3 Altres prestacions de serveis
 - 1.3.1 Serveis experimentals

2 PRESTACIONS ECONÒMIQUES

- 2.1 Prestacions econòmiques de dret subjectiu
 - 2.1.1 Prestació per a joves extutelats/ades
 - 2.1.2 Pensió no contributiva per jubilació
 - 2.1.3 Pensió no contributiva per invalidesa
 - 2.1.4 Prestació complementària per a pensionistes de la modalitat no contributiva, per invalidesa o jubilació
 - 2.1.5 Ajuts assistencials de protecció als i a les cònjuges supervivents
 - 2.1.6 Prestació per al manteniment de les despeses de la llar per a determinats col·lectius

74. En diversos casos el tercer nivell de prestació de serveis encara es pot classificar en fins a quatre nivells més, però no cal tenir-ho en compte a l'efecte d'aquest projecte.

- 2.1.7 Prestació per a l'acolliment d'una persona menor d'edat tutelada per la Generalitat
- 2.1.8 Prestació econòmica de caràcter universal per infant a càrrec
- 2.1.9 Prestació econòmica de caràcter universal per part, adopció o acolliment múltiple
- 2.1.10 Prestació econòmica vinculada al servei per a persones en situació de dependència
- 2.1.11 Prestacions econòmiques d'assistència personal per a persones amb dependència
- 2.1.12 Prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar i suport als/a les cuidadors/ores no professionals
- 2.1.13 Renda mínima d'inserció (RMI)
- 2.1.14 Prestació per atendre les necessitats bàsiques
- 2.1.15 Prestacions derivades de la Llei d'integració social dels minusvàlids (LISMI)
- 2.1.16 Pensions assistencials del Fons d'Assistència Social (FAS)

- 2.2 Prestacions econòmiques de dret de concurrència
 - 2.2.1 Ajudes econòmiques de caràcter social per als/per a les treballadors/ores, beneficiaris/àries i pensionistes del règim especial de la Seguretat Social dels treballadors del mar
 - 2.2.2 Ajut per part, adopció o acolliment múltiple, sotmès al nivell d'ingressos de la unitat familiar
 - 2.2.3 Ajut per adopció internacional
 - 2.2.4 Prestació per a l'acolliment residencial per a gent gran
 - 2.2.5 Prestació per a centre de dia per a gent gran
 - 2.2.6 Prestació per a habitatges tutelats per a gent gran
 - 2.2.7 Prestació per a estades temporals per a gent gran amb discapacitat
 - 2.2.8 Prestació per a l'accés als serveis d'habitatges per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental

- 2.3 Prestacions econòmiques d'urgència social

3 PRESTACIONS TECNOLÒGIQUES

- 3.1 Ajudes tècniques dependents del Sistema de Serveis Socials
 - 3.1.1 Ajudes per a la mobilitat i el transport
 - 3.1.2 Ajudes per a l'autonomia personal i la comunicació

- 3.2 Altres prestacions de suport a l'accessibilitat i de supressió de barreres dependents del Sistema de Serveis Socials
 - 3.2.1 Ajudes per a la supressió de barreres arquitectòniques i de barreres en la comunicació
 - 3.2.2 Ajudes per a l'adaptació d'habitatges per a persones amb discapacitat

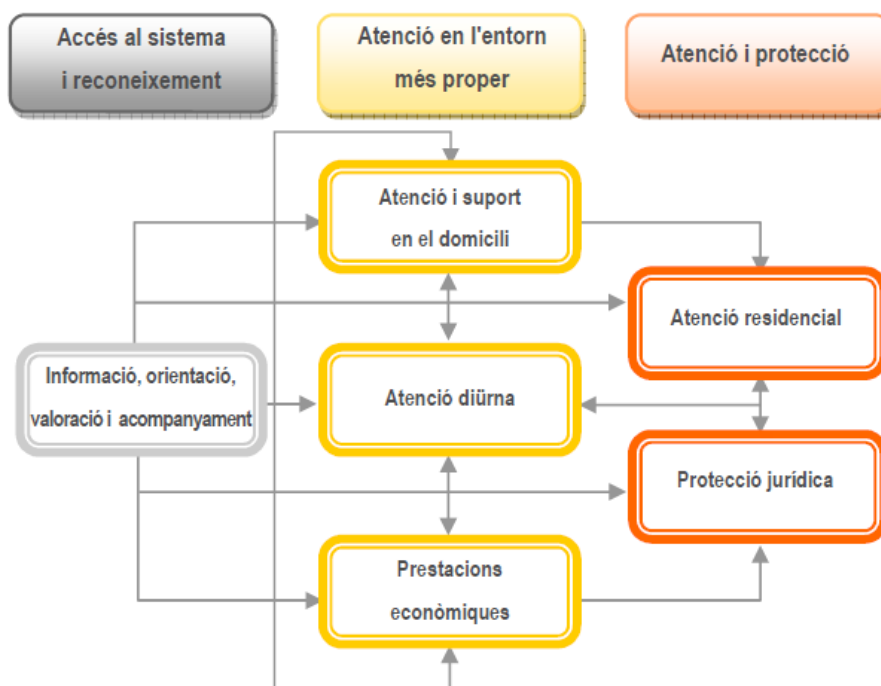
Amb el conjunt de serveis el que es proposa és, en definitiva, donar resposta a diferents necessitats, que el DTASF agrupa de la manera següent i que es recullen en aquest informe perquè són les que sovint impedeixen concentrar els esforços en l'activació laboral:⁷⁵

Gràfic 2. *Classificació de necessitats socials. DATSF, 2016*



Per donar resposta a aquestes necessitats, es configuren el que s'anomenen *dispositius d'atenció*, que són un conjunt de prestacions que tenen en comú el tipus de resposta a unes necessitats més o menys concretes de les persones. Segons el mateix informe del DTASF del 2016 es poden considerar els sis dispositius d'atenció següents:

Gràfic 3. *Classificació de dispositius de Serveis Socials*



75. *Op. cit.*, en la nota 37.

Annex 8. Cartera de serveis ocupacionals

La Cartera de serveis està composta pels serveis ocupacionals següents:

- a) Àmbit de l'orientació professional:
 - ✓ Servei d'orientació professional.
 - ✓ Servei d'informació professional.

- b) Àmbit de la gestió de la col·locació en el mercat de treball:
 - ✓ Servei de la gestió de la col·locació en el mercat de treball.

- c) Àmbit de la qualificació professional:
 - ✓ Servei de formació professional per a l'ocupació.
 - ✓ Servei d'acreditació de competències.

- d) Àmbit del foment de l'ocupació:
 - ✓ Servei de foment de l'ocupació.

- e) Àmbit de l'atenció a les empreses:
 - ✓ Servei d'atenció a les empreses.

- f) Àmbit de la promoció de la creació d'ocupació i el desenvolupament econòmic local i el foment de la contractació:
 - ✓ Servei de desenvolupament econòmic local.

- g) Àmbit del foment de l'emprenedoria i de l'autoocupació:
 - ✓ Servei de foment de l'emprenedoria i de l'autoocupació.

- h) Àmbit del foment de la mobilitat geogràfica:
 - ✓ Servei del foment de la mobilitat geogràfica.

Annex 9. Recomanacions i *benchmarking* en la integració de serveis

La integració de serveis és objecte d'una observació i un interès clars a escala europea. Aquest interès està motivat perquè aquesta integració forma part de la visió estratègica europea d'“inclusió activa”.

Entre d'altres, s'han de tenir molt en compte les recomanacions del Consell Europeu per intervenir en el cas de les persones aturades de llarga durada.⁷⁶ En aquesta recomanació es recullen alguns dels aspectes essencials d'aquest projecte, com són:

- la necessitat de fer una avaluació completa de la persona en el moment de la inscripció;
- una oferta de serveis integrada i no sols ocupacional (assessorament econòmic o sobre l'endeutament, ajudes a la dependència, assistència social, habitatge, transport, ajudes a immigrants);
- l'establiment d'acords laborals;
- l'oferta de solucions *one-stop-shop* (per serveis socials i ocupacionals).

La mateixa recomanació indica que és fonamental avançar en una prestació coordinada de serveis, sobretot en estats membres on les responsabilitats sobre les persones aturades de llarga durada estan dividides entre els serveis públics d'ocupació, els organismes de seguretat social i les administracions locals; la referència al cas de Catalunya és evident.

El 8 de març del 2018 es va fer una conferència internacional a Brussel·les per presentar un estudi sota el títol d'“Integració de serveis socials per activar persones perceptores de rendes mínimes: factors d'èxit i camins de reforma”.⁷⁷ En aquesta conferència es reconeix que només en un terç dels països europeus hi ha uns serveis socials i d'ocupació ben coordinats o completament integrats per atendre els beneficiaris de les rendes mínimes.

L'estudi que es va presentar estava molt centrat a estudiar els models de reforma per a la integració de serveis en dotze països per extreure'n conclusions. El principal resultat és la identificació i definició de dues vies de reforma: en la primera via s'escometen modificacions estructurals d'agències i funcions (recomanable per a sistemes de serveis madurs amb capacitat de reforma),⁷⁸ i en la segona s'incrementa la cooperació sense modificar l'organització existent (recomanable en sistemes amb serveis molt fragmentats en què materialitzar les reformes sigui complicat).

En el disseny de la reforma és necessari un compromís polític amb l'activació i la incorporació al mercat de treball i requereix molta qualitat en la governança. En la fase de la implantació, una constatació és que la fragmentació existent se sol salvar aprofitant la flexibilitat i l'experiència en la integració horitzontal i en la cooperació dels sistemes de govern local.

Amb vista a encarar la reforma, proposen quatre estadis: establiment d'objectius, planificació/projecció, implantació i supervisió. I es fa molt d'èmfasi en la importància de dotar-se de sistemes de gestió

76. *Op. cit.*, en la nota 45.

77. *Op. cit.*, en la nota 7.

78. Val a dir que el cas del País Basc va ser estudiat i estava en aquesta primera via de reforma.

i avaluació que permetin fer un seguiment segons la planificació, valorar els impactes i implantar una millora continuada.⁷⁹

Una evidència d'aquest estudi s'expressa de manera literal: “sembla que la integració dels serveis redun- da en uns resultats més positius i uns guanys econòmics superiors quan el Servei Públic d'Ocupació gestiona el procés d'integració”.

Més enllà d'aquestes pautes i evidències a escala europea, és interessant observar un conjunt de casos europeus en què la integració és una realitat.⁸⁰

- A Dinamarca des del 2007, es du a terme l'anomenada *municipalització de la governança de les po- lítiques d'ocupació* de manera integrada amb els serveis socials i la resta de serveis municipals, i es gestionen directament per oficines de treball als municipis de més de 20.000 habitants.
- A Alemanya, a partir de la reforma Hartz IV (2005), es van unificar els sistemes de prestació per des- ocupació i les prestacions socials i es va crear el “salari bàsic per a persones aturades amb neces- sitats”. Es van introduir diferents prestacions, ja sigui per a persones que han esgotat la prestació contributiva per desocupació, per als que no tenen experiència laboral o per a menors en llars amb pocs recursos. Es van configurar unes “oficines integrades de treball” (fruit de la fusió entre les oficines regionals —ocupació— i les locals —benestar—), que són responsables de la gestió del salari bàsic, del pagament de determinades prestacions de les polítiques actives d'ocupació i dels serveis socials (habitatge, deutes, roba, pobresa energètica, atenció psicològica...). Aquesta reforma va apostar per la flexibilització i descentralització basant-se en una metodologia *bottom-up* en la qual les agències locals tenen una rellevància destacada.
- A Finlàndia hi ha els centres anomenats *LAFOS*, que ofereixen una ampli ventall de serveis (ocupació, salut, prestacions, formació...), gràcies a una col·laboració interdepartamental. Abans, els treballadors amb dificultats havien d'anar simultàniament tant als serveis d'ocupació com als serveis socials, com ara passa a Catalunya. La plantilla d'aquestes oficines va procedir tant del servei públic d'ocupació com dels ens locals, i el finançament és paritari.
- Al Regne Unit, l'agència de prestacions i els serveis d'ocupació es van integrar en el Jobcentre Plus, i ara els serveis van des de la gestió de les prestacions fins a la derivació a diferents programes d'activació.

79. Tant en l'informe com durant l'execució de la conferència es va posar a disposició dels països l'assistència tècnica que podria oferir la Comissió Europea davant d'aquestes reformes.

80. *Op. cit.*, en la nota 32.

Annex 10. Programes de polítiques actives amb serveis d'orientació⁸¹

Programa	Descripció	Observacions
Accions d'orientació i acompanyament a la inserció (en endavant: IPI)		
	<p>És un programa anual que, a través d'entitats col·laboradores, desenvolupa accions d'orientació professional. Les persones venen derivades de les OT.</p> <p>Permet la contractació de personal per a serveis d'orientació, prospecció, coordinació i altres suports.</p> <p>Inclou accions individuals de diagnòstic i tutories de seguiment, i accions grupals estructurades en quatre blocs segons si són accions sobre identificació de competències clau, anàlisi de l'ocupabilitat, recerca de feina i desenvolupament competencial.</p> <p>En els IPI, l'entitat beneficiària té l'obligació de crear un expedient individual que acompanyi la persona demandant durant tot el procés d'orientació, que faciliti la intervenció del personal tècnic que actua amb la persona participant en les diferents accions i contribueixi a donar una informació detallada a la persona participant dels compromisos d'accions que cal desenvolupar, els objectius específics i les pautes que ha de seguir per assolir aquests objectius. Els documents que han de constar a l'expedient són, entre d'altres: un diagnòstic inicial, un pacte d'itinerari, informes de seguiment. A partir del diagnòstic realitzat, cal relacionar les diverses actuacions que cal fer, consensuades amb la persona participant, i definir l'objectiu que es pretén aconseguir.</p> <p>Té un import d'uns 6,3 M€/anuals i atén unes 20.000 persones.</p> <p>S'obliga que el nombre mínim de persones ateses per personal tècnic sigui de 200 per a un període d'execució d'un any. I els usuaris tenen un temps limitat d'accés a aquest recurs.</p> <p>Els beneficiaris són entitats col·laboradores del SOC (IDFO, Fundació Intermedica, PIMEC...).</p>	<p>En la darrera avaluació que es va fer del programa,⁸² tant els participants com les OT van reclamar com a millora que calien més accions i seguiment individual i una atenció més individualitzada.</p> <p>Les OT el valoren positivament, perquè és útil per derivar usuaris que cobren ajuts i estan obligats a fer una acció.</p> <p>Les OT també van apuntar que els usuaris perceben els IPI com a molt repetitius, ja que s'ofereixen en moltes polítiques actives d'ocupació, també de les administracions locals, i que calia treballar més la part emocional i motivacional.</p> <p>Hi ha problemes sistèmics. La manca de continuïtat en la seva prestació impedeix que es puguin derivar persones en el moment en què sigui necessari, i impossibilita dedicar-hi recursos i plantilles estables per part de les entitats.</p>

81. Hi ha d'altres programes, especialment en dispositius de desenvolupament local i programes integrals, que també tenen actuacions d'orientació; però no es tenen en compte en aquesta anàlisi resumida.

82. AQR-LAB, IREA i Fundació Bosch i Gimpera de la Universitat de Barcelona (2017).

Programa	Descripció	Observacions
Espais de recerca de feina (ERF)		
	<p>Amb aquest programa es vol promoure la recerca organitzada i sistemàtica de feina per ajudar les persones usuàries a trobar un lloc de feina adequat al seu objectiu professional.</p> <p>S'adrecen a persones que ja tenen un projecte professional definit.</p> <p>Les sessions dels ERF tenen una durada de quatre hores i s'imparteixen de dilluns a dijous. Les persones usuàries poden anar-hi els dilluns i els dimecres o els dimarts i els dijous. S'estableix un màxim de vuit sessions per persona usuària. Les sessions les imparteix el personal de les entitats beneficiàries del programa.</p> <p>Entre les sessions hi ha una entrevista individual, identificar objectius professionals, acordar pautes de treball, entre altres recursos adreçats a conèixer portals i recursos per a la recerca de feina.</p>	<p>Han estat definits com a col·lectius A o B segons el qüestionari Q.</p> <p>En l'avaluació que es va fer d'aquest programa de l'any 2016 es constata que les derivacions per part de les OT no sempre respecten aquesta condició i que, en qualsevol cas, el dispositiu podria ser accessible a d'altres perfils.⁸³</p>
MARMI		
	<p>Aquest programa finança mesures actives d'inserció amb la finalitat d'incrementar el grau d'ocupabilitat i la inserció laboral de les persones destinatàries de la renda mínima d'inserció. Implica la contractació per part de l'entitat beneficiària del personal tècnic orientador i de prospecció.</p> <p>Inclou les mateixes accions que el programa d'IPI, més un bloc d'accions de prospecció i relació amb empreses. De la mateixa manera que els IPI, també inclou l'obligació de crear un pla individual d'inserció.</p> <p>L'entitat ha de disposar, obligatòriament, d'un tècnic orientador per cada grup de trenta persones. La persona tècnica orientadora ha de dedicar un percentatge mínim del 60% de la seva jornada laboral a la realització d'accions directes amb els participants. L'entitat també ha de contractar obligatòriament un prospector per a la meitat del període subvencionat que ha de dedicar un mínim del 50% de la seva jornada laboral a atendre un grup de 30 persones.</p> <p>Les entitats, obligatòriament, han de programar un període de pràctiques professionals fins a un màxim de 100 hores, que s'hauran de fer en empreses del mercat ordinari o en administracions públiques, i els participants no poden percebre cap retribució per la seva activitat ni pels resultats que se'n puguin derivar.</p> <p>En el transcurs del programa s'haurà d'elaborar, per a cada participant, un pla individual d'inserció en relació amb la seva ocupabilitat. El pressupost d'aquest programa és d'uns 7.300.000 €.</p>	

83. Servei Públic d'Ocupació de Catalunya (2016).

Programa	Descripció	Observacions
Agències de col·locació		
	<p>L'objecte d'aquesta convocatòria és regular la concessió de les subvencions a les agències de col·locació que actuen com a entitats col·laboradores per a la realització d'accions d'intermediació laboral amb persones aturades inscrites a les Oficines de Treball del SOC.</p> <p>Línia 1: adreçada a persones desocupades i inscrites al SOC com a demandants d'ocupació no ocupats. L'any 2017 el pressupost de la convocatòria ha estat de 2.600.000 € i se n'han beneficiat 5.173 persones.</p> <p>Línia 2: adreçada a persones desocupades i inscrites al SOC com a demandants d'ocupació no ocupats que, a més a més, compleixin els requisits següents: pertànyer a la borsa de persones demandants d'ocupació de l'agència de col·locació beneficiària; tenir reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 33% i patir una discapacitat intel·lectual, física, sensorial o trastorn mental. L'any 2017 el pressupost de la convocatòria ha estat de 210.840 € i se n'han beneficiat 268 persones.</p>	
Programa Ubicat		
	<p>L'objectiu és la realització de projectes que desenvolupin actuacions d'orientació, acompanyament a la inserció i suport ocupacional de les persones desocupades, inactives o persones treballadores, preferentment aquelles que es troben en una situació de precarietat laboral.</p> <p>El pressupost d'aquest programa és d'uns 6.000.000 €.</p>	

Annex 11. Activitats i recursos del Servei Ocupacional d'Orientació Professional

Activitats

Les activitats que ofereix el Servei d'Orientació Professional són:

- a) L'elaboració d'un diagnòstic personalitzat sobre el perfil professional de l'usuari o la usuària i la seva classificació en funció de la seva ocupabilitat derivant, en cas necessari a altres activitats més especialitzades.
- b) L'assessorament per dissenyar un itinerari personalitzat per accedir a l'ocupació que necessitarà la subscripció i signatura d'un acord personal d'ocupació entre la persona usuària i el SOC.
- c) L'acompanyament personalitzat per al desenvolupament de l'itinerari i el compliment del compromís d'activitat, per part d'una persona que fa de tutora o orientadora de les accions que la persona usuària porti a terme per millorar les seves competències professionals.
- d) L'assessorament i ajuda tècnica addicional per a definir el currículum i aplicar tècniques de cerca activa d'ocupació, inclòs l'assessorament per a l'autoocupació i l'emprenedoria, i la participació en tallers i altres instruments per a la millora de les competències transversals.

Per conduir aquestes activitats, el Servei disposa d'una sèrie de recursos que presta directament el SOC i programes per aconseguir la seva finalitat.

Recursos ocupacionals

El Servei d'Orientació Professional utilitza diferents tipus de recursos:

- a) Els sistemes d'informació del Servei Ocupacional d'Informació sobre les oportunitats i tendències del mercat de treball, així com de tota l'oferta de serveis, programes i recursos destinats a millorar l'ocupabilitat de l'usuari o la usuària.
- b) Un programa d'orientació especialitzat en la informació ocupacional de col·lectius prioritaris identificats al Pla de desenvolupament de polítiques actives del SOC (PDPO).
- c) Un paquet de metodologies i protocols adequats per facilitar la seva funció.
- d) La xarxa d'oficines de treball al territori.
- f) Aules actives. Són uns espais per a la cerca intensiva de feina que el SOC posa a disposició de les persones inscrites com a demandants d'ocupació a les oficines de treball.
- g) Un conjunt de programes específics i integrals per cobrir les diferents necessitats del Servei.

El Servei posarà a disposició dels usuaris/àries, en funció dels protocols establerts i de la programació anual, la participació en programes d'orientació professional orientats a potenciar-ne l'ocupabilitat.

Annex 12. Descripció del servei bàsic d'atenció social

Prestació	Servei bàsic d'atenció social
Garantia de la prestació	Prestació garantida.
Descripció	Conjunt organitzat i coordinat d'accions professionals, integrat per equips tècnics, amb l'objectiu de millorar el benestar social i afavorir la integració de les persones.
Objecte	Promoure els mecanismes per conèixer, prevenir i intervenir en persones, famílies i grups socials, especialment si es troben en situació de risc social o d'exclusió.
Funcions	Informació, orientació i assessorament. Detecció i prevenció de situacions de risc social o d'exclusió. Aplicació del tractament de suport a persones, famílies o grups. Recepció i anàlisi de les demandes relatives a les necessitats. Gestió dels serveis d'atenció domiciliària i els altres que siguin determinats per via reglamentària. Tramitació i seguiment de programes i prestacions que requereixin la seva intervenció. Tramitació de propostes de derivació als serveis socials d'atenció especialitzada. Treball social comunitari. Les altres funcions establertes per l'ordenament jurídic vigent.
Tipologia de la prestació	Prestació de servei: servei bàsic.
Situació de la població destinatària	Població general.
Edat de la població destinatària	Població general.
Forma de prestació	Mitjançant intervenció d'equip de professionals.
Perfils professionals	Treballador/a social, educador/a social.
Ràtios de professionals	3 treballadors/es socials i 2 educadors/es socials per cada 15.000 habitants.
Estàndards de qualitat:	Els que estableixi el Pla de qualitat previst en la Llei de serveis socials per a aquesta prestació.
Criteris d'accés - normativa reguladora	Els requisits per accedir a aquest servei són els següents: a) l'existència de situació de necessitat, d'acord amb els articles 8, 9 i 10 i l'Annex 2 del Decret 27/2003, de 21 de gener, d'atenció social primària; b) per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades; e) la resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

Annex 13. Notes de l'entrevista amb Loli Gutiérrez Arrestarazu, coordinadora del projecte ERSISI

Direcció General de l'Observatori de la Realitat Social, Planificació i Avaluació de les Polítiques Socials.
Govern de Navarra

El projecte ERSISI neix de voler exercir el dret a la inclusió regulat en la Llei 15/2016 a través de dos altres drets:

- El dret a la renda garantida. Una prestació de garantia d'ingressos que oscil·la entre els 623 € i els 1.250 €.

Respecte d'aquest dret, és molt interessant tenir en compte que, si escau, hi ha un concepte que es diu *estímul a l'ocupació*. Per tal de fomentar l'ocupació durant la percepció de la renda, els ingressos de les activitats laborals poden completar-se amb la renda garantida que s'estava percebent, i la quantitat final pot ser superior a l'únic cobrament de la renda.

Un exemple: si hi ha quatre persones en la unitat familiar, amb una renda mínima de 800 €, i s'aconsegueix una feina que aporta 500 €, la renda mínima encara es pot mantenir en 650 € i donar un resultat global de 1.150 €.

Aquest fet evita la trampa de la pobresa (que és un fenomen que comporta no optar per una feina per no perdre la paga) i encoratja l'activació.

- El dret a l'activació. Des del principi, s'ha de poder tenir dret a una activació, però, en qualsevol cas, després d'un any de cobrar la renda garantida, l'Administració és molt proactiva per activar aquestes persones.

En començar el projecte pilot d'ERSISI, va sorprendre molt el desconeixement que la part de serveis socials tenia de la Cartera de serveis ocupacionals.

Un element important és que en els acords d'activació els objectius són pocs i molt consensuats (dos o tres).

També es constata que és molt recomanable que la porta d'entrada a l'orientació siguin els serveis d'ocupació. Canvia la percepció i les persones estan més predisposades; van "a veure què em proposen", en lloc de "a veure què em donen". De fet, es percep que les persones afronten les cites d'ocupació amb una actitud i predisposició diferent que a les cites de serveis socials. Aquest fet també contribueix a desestigmatitzar els serveis socials, ja que a la porta d'entrada d'ocupació hi ha col·lectius molt diversos.

Des del principi, es treballa la inclusió activa. La persona ha de ser protagonista de la presa de decisions, i ha de ser respectada. Es treballen les carències i potencialitats juntament amb les expectatives.

Fan servir el concepte de *par-gestor* per referir-se a la parella de professionals (de serveis socials / ocupació) que atenen la persona, i els anomenen *gestors del cas*.

En el projecte pilot, aquesta parella depèn d'una nova estructura experimental. Aquesta qüestió pot desvirtuar l'impacte propi del programa, ja que és un element de novetat que pot generar una predisposició superior a la dedicació i l'èxit. En el moment en què aquestes parelles de gestors es configuren en les unitats i estructures habituals, l'impacte serà més real.

La primera trobada amb la persona és conjunta amb els dos professionals, que segueixen un guió d'entrevista, comparteixen la valoració i cadascun d'ells mecanitza la informació en el seu propi sistema —eina social i eina laboral. En aquest darrer punt, es visualitza un recorregut de millora en els sistemes, encara no integrats.

Acorden trobades cada quinze dies aproximadament, en què ja s'aprofundeix en el diagnòstic social (trajectòria vital i segmentació social)⁸⁴ i en el professional (diagnòstic d'ocupabilitat). El programa d'acord per a l'ocupació el comparteixen els dos professionals, que també duen a terme conjuntament les valoracions i l'informe final.

El nivell d'autogestió de la persona és el que determina la periodicitat de les trobades. Aquest nivell ve determinat per les seves habilitats bàsiques d'interacció i comunicació, competències i habilitats per prendre decisions de manera autònoma.

Es treballen les capacitats i les expectatives: responsabilitat, creativitat, flexibilitat, organització, treball en grup, lideratge, comunicació, anticipació, realització, resolució, autoconfiança, relacional, individual, disciplina, aprenentatge o col·laboració.

Val a dir que, malgrat que la persona no pugui accedir al seu expedient, li'n lliuren una còpia i informació de les seves valoracions.

En aquest projecte, els dos professionals que formen el par-gestor han treballat físicament junts perquè estaven molt a prop, però no descarten que quan siguin lluny ho facin d'una altra manera (com podria ser la virtual).

Un aspecte interessant del projecte és la disponibilitat d'un "fons de contingència d'activació flexible". El que és interessant d'això és que amb aquest finançament poden pagar beques i participació en polítiques actives i mesures laborals concretes i específiques per a cada individu.

També és interessant el fet que algunes convocatòries de recursos socials (del 0,7, per exemple) puntuen millor les sol·licituds si són projectes que estan alineats amb la línia d'actuació d'ERSISI i acrediten que donen resposta al projecte. En alguns casos es dona el fet que el mateix recurs assistencial contracta persones d'ERSISI per dur a terme algunes actuacions.

84. Recomanen la lectura de la segmentació de la Diputació de Barcelona: Manzano Rodríguez, Miguel Ángel, Pagés Gaudier, Étienne, i Solé Pascual, Marta. (2019). La DS-DIBA: Experiencia de la elaboración de una herramienta de valoración social y segmentación para los servicios sociales. *Cuadernos de Trabajo Social*, 32(1), 177-189.

Annex 14. El projecte ERSISI

Un cas particularment interessant per la seva proximitat i la seva coincidència amb els objectius d'aquest projecte, i que per aquest motiu ha estat visitat específicament, és el projecte ERSISI.⁸⁵

ERSISI ha estat un experiment de política social que s'està duent a terme des del 2016 en dues zones de Navarra. S'orienta, justament, a una prestació integrada de serveis socials i serveis d'ocupació, amb l'objectiu de proporcionar ajuda individualitzada, intensiva i de qualitat a la ciutadania en situació d'exclusió social, amb una atenció especial a persones perceptores de renda garantida. La població diana de l'experimentació ha estat formada per 500 persones.

Els seus punts forts han estat:

- el reforç del dret a la inclusió,
- un acord recíproc d'inclusió,
- l'activació centrada en la persona, i
- un enfortiment d'associacions locals.

De la mateixa manera que en el cas actual de Catalunya, el model d'intervenció s'ha basat en elements que ja estaven previstos en la llei però que era necessari operativitzar. Per a això, i de manera similar als aspectes d'anàlisi i treball que s'han establert en aquest projecte, s'ha centrat en els punts següents:

- Desenvolupar un sistema d'informació (anomenat SIDIS).⁸⁶
- Crear una eina de valoració de l'ocupabilitat (anomenada *ORIENTASARE*).
- Tenir un sistema de triatge (que combina dades socials i d'ocupabilitat) per delimitar fins a vint perfils sociolaborals als quals cal donar suport amb serveis socials, ocupacionals o combinats.
- Crear un model de gestió integrada de casos (el que anomenen *parelles de gestors*).
- Crear grups de treball locals per a l'ocupació.

85. *Op. cit.*, en la nota 31.

86. Sistema d'informació del dret a la inclusió social.

Com a resultat d'aquest projecte, hi ha diverses constatacions que necessàriament s'han de tenir en compte i que, per l'interès que tenen, es reproduïxen íntegrament a continuació.

Gràfic 4. *Quadre de valoracions per determinar els vint perfils sociolaborals del projecte ERSISI i quan els serveis socials i els serveis ocupacionals es proposen intervenir de manera combinada*

VALORACIÓN EXCLUSIÓN SOCIAL	EMPLEABILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión social • Riesgo de exclusión social • Exclusión social leve • Exclusión social moderada • Exclusión social grave 	<ul style="list-style-type: none"> • Alta • Media • Baja • Muy baja

RESULTADO COMBINADO DE LOS DOS DIAGNÓSTICOS	RESPUESTA	INTERVENCIÓN
Persona en activación prelaboral	INTERVENCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES	<ul style="list-style-type: none"> – Mantenimiento y reducción de daños severos. Exige un acompañamiento de sostenimiento con alta intensidad y apoyo especializado. – Recuperación de la persona. familia. entorno
Persona disponible para el empleo, pero rodeada de situaciones poco facilitadoras de cara a la inclusión laboral pero no son excluyentes	ATENCIÓN INTEGRADA-CONJUNTA SS-SNE-NL (TIPO ERSISI)	Acompañamiento social y laboral intenso enfocado al mantenimiento, a la recuperación y a la inclusión sociolaboral.
La persona está disponible para el empleo y situación de inclusión.	SERVICIO NAVARRO DE EMPLEO	Orientación/ Formación/ Intermediación

- ▶ El **emplazamiento físico** de los dispositivos de parejas de gestores/as de caso ERSISI en las **agencias de empleo** ha resultado un factor clave facilitador del cambio y del desarrollo del enfoque propuesto.
- ▶ El método de atención ERSISI basado en parejas de gestores de caso permite una **ejecución más ágil de las fases previstas en el derecho a la inclusión social**, completando en unas semanas un proceso que en el funcionamiento regular de los servicios puede conllevar un proceso más largo.
- ▶ Resulta posible **trabajar conjuntamente** desde la esfera de lo social y desde la esfera de empleo una sistemática de **activación laboral de personas desempleadas** rodeadas de circunstancias poco facilitadoras. La perspectiva de trabajo interdisciplinar con una meta laboral ha propiciado una concepción ampliada de la orientación laboral mediante la incorporación de factores de carácter social. Constituye por ello una respuesta viable al **ejercicio del derecho a la inclusión social** recogido en la Ley.
- ▶ Las **herramientas diagnósticas** (co-diagnóstico social y diagnóstico de empleabilidad) se han consolidado como base de la intervención, integradas (o en vías de integración) en las aplicaciones SIDIS (de uso en SSB) y ORIENTASARE (de uso en SNE-NL). El cruce de estas dos herramientas permite segmentar los **perfiles-diana de una atención mixta integrada de la perspectiva social y la de empleo**.
- ▶ El método experimentado por ERSISI se basa en un **trabajo participado por la persona** usuaria que la sitúa **en el centro de la atención**, no solo desde sus carencias sino también desde sus capacidades. La metodología ERSISI ha pretendido trascender a las “necesidades de los servicios” para enfocarse a las de la persona. ERSISI ha desarrollado así una manera novedosa de hacer desde el servicio público. Las parejas de gestores de caso tejen un vínculo de proximidad y confianza con la persona usuaria utilizando diferentes métodos. Esto se ha traducido en una **mayor confianza y cercanía entre persona usuaria y el servicio público** que se revela funcional para los objetivos de la intervención (altas tasas de participación en las actividades propuestas, alta valoración del servicio).
- ▶ ERSISI ha identificado necesidades y proporciona respuestas en:
 - un **acompañamiento de alta intensidad** enfocado a activar y mantener la motivación, al desarrollo de competencias y habilidades, y a la adquisición de conocimientos necesarios para el acceso al empleo.
 - la concepción y organización de **activaciones y formaciones novedosas y adaptadas a las personas** (acciones grupales de activación, de empoderamiento, de desarrollo personal, así como formaciones adaptadas para la obtención de CPs).
- ▶ El trabajo de las parejas de gestores/as de caso se inscribe en un **marco de trabajo cooperativo más amplio** entre profesionales tanto de los servicios sociales de base como de los servicios de empleo. **Reuniones regulares y sesiones formativas** permiten compartir información, acercar mentalidades, así como mejorar o elaborar protocolos de coordinación entre servicios.

Annex 15. Marc estratègic i normatiu sobre personalització de serveis i la persona de referència

- La Llei 12/2007, de serveis socials, determina en l'article 26 sobre criteris d'intervenció que "s'ha d'establir per reglament que cada persona o unitat de convivència que accedeixi a la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública **ha de tenir assignat un professional o una professional de referència**, que preferentment ha d'ésser el mateix i que habitualment ha d'ésser un treballador o treballadora social dels serveis socials bàsics. El professional o la professional de referència té les funcions de canalitzar les diverses prestacions que la persona o la unitat de convivència necessita, **vetllar per la globalitat de les intervencions** i per la coordinació entre els equips professionals de serveis socials i les altres xarxes de benestar social, afavorir la presa de decisions i agilitar-les".
- El Pla interdepartamental d'atenció i interacció social i sanitària⁸⁷ (PIAIS), entre les mesures que proposa per a una integració de serveis socials i de salut d'atenció centrats en la persona inclou: "la garantia de **disposar d'un professional referent, que asseguri una pràctica compartida i col·laborativa entre els diferents àmbits assistencials**".
- L'article 28 de la Llei estatal d'ocupació (RDL 3/2015) es refereix a **l'enfocament personalitzat dels serveis** i determina que "l'accés de les persones aturades als serveis públics d'ocupació s'ha d'efectuar mitjançant la seva inscripció i recollida de dades en una entrevista inicial que comporta una valoració dels serveis que requereix per a la seva inserció laboral. D'acord amb això, i en col·laboració amb les persones desocupades, s'ha de determinar, si escau, el començament d'un **itinerari individual i personalitzat d'ocupació** en funció del perfil professional, competències professionals, necessitats i expectatives de la persona, al costat de la situació del mercat de treball i de criteris vinculats amb la percepció de prestacions, la pertinença a col·lectius definits com a prioritaris i aquells que es determinin en el marc del Sistema Nacional d'Ocupació".

És molt important destacar que la norma recull que "l'articulació de l'itinerari individual i personalitzat d'ocupació es configura com un dret per a les persones aturades i com una obligació per als serveis públics d'ocupació".

- L'article 4 de la Llei del sistema d'ocupació de Catalunya sobre execució de les polítiques d'ocupació preveu que els instruments estratègics i operatius del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya **han de garantir el tractament individualitzat de l'usuari mitjançant un expedient únic i comú en tot el sistema d'ocupació de Catalunya, que integri la informació personal i professional relacionada amb les polítiques d'ocupació, i també les prestacions i els subsidis de què pugui ésser beneficiari**, dins del marc de la normativa en matèria de protecció de dades.
- L'article 3 de la renda garantida de ciutadania sobre característiques de les prestacions determina en el punt 2 que la renda garantida condicionada és **avaluable periòdicament, de manera individualitzada**, i està lligada a la voluntat explícita dels beneficiaris de dur a terme les activitats del pla de treball.
- El PDPO 2019-2020 considera l'acompanyament un dels criteris orientadors; entès com el procés d'orientació de les persones beneficiàries de les PAO. I rebla que "**la tutorització es considera un**

87. L'atenció centrada en la persona en el model d'atenció integrada social i sanitària de Catalunya. PAIS. Gener del 2016.

element fonamental per a l'èxit de les intervencions, per realitzar una bona diagnosi de les necessitats de la persona, per assegurar la traçabilitat de les actuacions i les derivacions adequades d'un servei o programa a un altre, i per acompanyar-la fins a la seva inserció laboral”.

- Entre les funcions proposades als orientadors que col·laboren en la renda garantida de ciutadania —a banda d'entrevistar, elaborar els plans d'inserció, derivar els usuaris i coordinar-se amb d'altres agents— hi ha **“desenvolupar funcions de tutor de referència per als beneficiaris que tingui assignats. Donar suport als beneficiaris en la recerca de feina a través de la motivació, orientació, coaching i utilitzant el seu coneixement del mercat laboral”** i **“acompanyar i fer sessions de seguiment de l'evolució dels beneficiaris a través de sessions de caràcter periòdic”**.⁸⁸
- La Recomanació del Consell Europeu relativa al Programa nacional de reformes 2018 d'Espanya i per la qual s'emet un dictamen del Consell sobre el Programa d'estabilitat de 2018 d'Espanya determina sobre l'eficàcia en les iniciatives ocupacionals de suport als joves o als aturats de llarga durada que: “L'eficàcia d'aquestes mesures depèn també de la capacitat dels serveis socials i els serveis públics d'ocupació autonòmics per donar suport personalitzat als demandants d'ocupació, que millora només lentament. [...] Alhora, s'haurien de mantenir els esforços per millorar la coordinació entre els serveis socials i d'ocupació, que va experimentar certs avenços el 2017”.

88. *Op. cit.*, en la nota 50.

Annex 16. Coordinació tècnica entre els serveis socials bàsics i el servei d'ocupació de Catalunya segons el projecte de Decret de l'RGC

SECCIÓ 2. NIVELL DE COORDINACIÓ TÈCNICA

Article 33. Nivell d'intervenció tècnica de caràcter bàsic

Formen part d'aquest nivell d'intervenció els professionals referents dels serveis socials bàsics, el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, l'Òrgan Tècnic regulat a l'article 30 d'aquest Decret, les entitats col·laboradores del sistema d'ocupació, així com les entitats acreditades que desenvolupin el seguiment dels plans, d'acord amb l'article 29.3 d'aquest Decret.

Article 34. Funcions

1. El nivell d'intervenció tècnica inclou totes aquelles actuacions que permetin fer l'avaluació, el seguiment i el traspàs d'una a altra unitat, en funció de la situació en què es trobin les persones destinatàries de la renda garantida de ciutadania. Aquestes actuacions es realitzaran a través de la plataforma web de gestió de la renda garantida de ciutadania i altres formes de col·laboració que es puguin establir, en funció de la complexitat de cada cas.

2. Així mateix, a nivell local, podran establir-se els mecanismes de coordinació addicionals més adients.

Article 35. Actuacions

Aquest nivell d'intervenció tècnica inclou, com a mínim, les següents actuacions:

- a) Compartir la informació sobre totes les actuacions de suport.
- b) Mantenir actualitzada la informació i els canvis en la situació personal i/o econòmica dels membres de la unitat familiar.
- c) Facilitar el seguiment i supervisió dels expedients.
- d) Permetre el traspàs d'expedients entre els serveis implicats.

Annex 17. Notes de l'entrevista amb Jordi Graells, director general d'Atenció Ciutadana

Es comparteix l'interès i la necessitat de disposar d'un expedient compartit i exposa l'avenç que ha fet el Departament de Salut en aquest sentit amb "La meva salut" per accedir a l'historial clínic personal, a e-consultes i a tràmits relacionats amb la salut.

Es recalca que és clau la sobirania sobre les dades i la capacitat que s'ha de tenir per poder-les modificar.

El fet que una persona tingui una identitat en el sistema li pot permetre fer valoracions dels serveis, i pot permetre a l'Administració fer una segmentació per oferir-li serveis de manera proactiva. La persona també hi pot accedir per prendre decisions sobre opcions, fer sol·licituds, consultes i peticions, així com accedir a serveis i informacions personalitzats.

S'emfatitza molt que s'ha de tendir a una Administració proactiva amb la ciutadania i no reactiva.

És habitual que la majoria de serveis TIC s'hagin dissenyat de manera vertical i que manquin integracions (tipus BUS) que facin horitzontals els serveis a la persona usuària. Això ha generat una elevada fragmentació de solucions i poca integració.

Una qüestió també destacable és que, a mesura que aquest tipus d'accés i prestacions es vagin generalitzant, serà necessària una alfabetització digital, i que això serà una gran inversió, perquè facilitarà que es faci aquest mateix pas en d'altres polítiques digitals.

Annex 18. Notes de l'entrevista amb David Franco, responsable de transformació digital del DTASF

La informació descriptiva dels sistemes que està penjada al web (on es descriu la història social compartida, RUDEL, QSCart...) ja no respon a les darreres estratègies. Actualment, s'està implantant l'e-SOCIAL, i de l'e-SOCIAL penjaran diferents àmbits com la h-SOCIAL (per a la història) la t-SOCIAL (per a tràmits), la d-SOCIAL (per a dades)...

Aquesta transformació ha consistit en el fet que fins ara s'havien configurat unes aplicacions verticals per resoldre tramitacions, i ara s'està reorientant a la creació de taules mestres (*master data*) i a un altre model de gestió més flexible que permeti centrar-se en la persona i oferir solucions transversals. S'està passant d'una orientació a processos a una orientació a la informació.

El sistema anterior estava obsolet. Per això, entre el 2017 i el 2019 s'ha dissenyat un pla de transició digital en què ha intervingut un equip multidisciplinari en què no només hi ha personal TIC, sinó personal coneixedor del negoci.

Es posa en relleu que per simplificar no només hi han d'intervenir els sistemes TIC, sinó que s'ha de canviar la cultura de la verificació. A hores d'ara, s'estan fent comprovacions exhaustives (en alguns casos manuals d'ingressos i altres comprovacions) que tindrien una gran simplificació si es fessin d'acord amb declaracions responsables i verificacions per mostreig (controls automàtics i sistematitzats amb criteris de risc).

El t-SOCIAL s'està experimentant per a un parell de convocatòries (com la de necessitats bàsiques).

Hèstia es menciona com l'eina de gestió del món local (del Consorci AOC) i ja s'integra en la infraestructura de la Generalitat.

Passar de la situació de dispersió actual a unes noves taules és el procés de deduplicació, que consisteix a consolidar la informació en una nova arquitectura de la informació.

Es mencionen els comitès de seguiment de les àrees bàsiques com els espais on es poden coordinar temes de funcionalitats TIC.

També es menciona la qüestió dels pagaments a la ciutadania. Atenent a l'elevat nombre de prestacions, s'hauria de buscar un sistema en què la gestió economicofinancera no recaigués en el Departament. En aquest sentit, el DTASF determina un pagament perquè el beneficiari en té dret, però hi ha un gruix important de feina en totes les gestions comptables i financeres per poder-ho fer possible que probablement seria més efectiu que es resolgués des d'àrees especialitzades.

Annex 19. Notes de l'entrevista a Lorena Ventura, directora de Programes Transversals d'Ocupació de Barcelona Activa

Es recorda que el SOC és membre de la governança dels instruments estratègics de Barcelona Activa.

En moments anteriors, el SOC concertava polítiques actives a través d'un conveni amb dotació pressupostària amb Barcelona Activa. Actualment, hi ha un conveni que es va signar amb l'objectiu de compartir dades, traçabilitat d'usuaris, experimentar un nou model d'oficina i compartir dades per avaluar polítiques, entre d'altres. En el marc d'aquest conveni, s'han fet diversos avenços, però darrerament no està gaire operatiu. Es posa de manifest que alguns objectius d'aquest projecte encaixen amb la línia de col·laboració que s'establia en aquest conveni.

Un element singular d'aquest conveni era, també, explorar el model d'orientació: qui i com es fa la primera atenció (diagnòstic), qui i com fa l'atenció més especialitzada, per exemple. Seria un tema important que caldria reprendre.

Es posa en relleu que cada vegada que una persona accedeix a un sistema d'atenció d'una administració es torna a començar de zero quant a les seves dades i valoracions relacionades amb la recerca d'ocupació. En el cas de Barcelona Activa, disposen d'un sistema de gestió d'atenció de persones que es diu GAT (gestió d'atenció de persones), i també tenen un model de qüestionari de competències propi (basat en el model ISFOL).

La integració entre visions socials, ocupacionals o de salut (entre d'altres) té lloc en el marc de dispositius que donen resposta a realitats específiques. Per exemple, tenen un pla de salut mental, un pla de suport al poble gitano; i en aquest cas sí que hi ha un encaix entre polítiques ocupacionals i socials.

Quan una persona accedeix a un punt de primera atenció, es deriva a equips i programes que poden tenir aquesta integració amb la component social, i que en alguns casos poden tenir una certa durada.

De totes maneres, es comenta que aquesta atenció integrada sol ser per programes, i no és sistèmica ni permanent per a totes les persones per a les quals podria ser interessant.

El programa Làbora és un exemple clar d'integració, però és un programa limitat en el temps i a les persones que atèn.

S'adverteix que no és gaire positiu que els dispositius d'activació estiguin vinculats a serveis socials, ja que (per experiències passades i d'altres comunitats autònomes) els rols d'activació laboral acaben convertint-se en serveis socials.

Cal complementaritat entre serveis d'ocupació i la Xarxa Bàsica de Serveis Socials, però sense que els serveis hi quedin integrats; si hi ha figures molt lligades a serveis socials poden fer perdre la visió ocupacional. Sembla que l'any 2000 es va provar una iniciativa en aquest sentit, però finalment aquesta iniciativa va quedar només en l'àmbit de BCN Activa.

Es posa en relleu l'interès de compartir instruments de segmentació, avaluació de la persones, seguiment i avaluació de les polítiques.

Sobre si l'orientació bàsica ha de ser des de l'OT o des dels ens locals, es considera que estarà en funció de la càrrega de feina. El SOC pot fer una diagnosi inicial del cas i, posteriorment, una derivació a d'altres recursos.

Es comparteix que calen persones referents, o també "espais de referència". En aquest cas, es menciona que per a la població jove s'ha experimentat que la creació de centres on concorren diferents serveis (punt informació, equips que despleguen el pla d'educació, serveis de Barcelona Activa...) els resultats són positius.

Sobre l'orientació professional, es recorda que l'atenció individualitzada és un dret de les persones.

En relació amb l'expedient compartit, s'apunta que s'ha de tenir en compte també el tercer sector, i s'ha de determinar el nivell d'accés.

Quant a la integració dels serveis socials i ocupacionals, s'insisteix que s'ha de resoldre combinadament pel que fa a espais, eines, comunicació i continuïtat i cooperació sobre un mateix expedient.

Es recorda que cal més estabilitat en les polítiques d'ocupació. Per exemple, seria impensable que el servei d'educació treballés amb aquests escenaris d'incertesa amb els quals treballa el Sistema d'Ocupació.

Una xifra impactant que malauradament demostra que l'atenció social i laboral han d'anar plegades és que el 14% d'usuaris dels serveis socials estan treballant.

Actualment, hi ha coordinació amb les OT (per a determinades polítiques actives i per a la derivació de candidats, per exemple), però certament caldria més comunicació sobre les persones que s'atenen, entre d'altres.

Annex 20. Notes de l'entrevista a Lluís Torrens, director de Planificació i Innovació de l'Àrea de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona

Recorda que hi ha una compromís i voluntat per crear un consorci entre l'Ajuntament de Barcelona i el SOC per avançar en la concertació de polítiques actives. Amb relació a la "persona referent" es menciona el concepte de *gestor del cas*, que és una altra manera de definir-lo. En aquest sentit, es planteja que aquest gestor convindria que fos de l'àmbit on és més necessari el seu suport: social, ocupacional, salut... En la mesura que sigui possible, aquest referent hauria d'estar en serveis propis dels ens locals, ja que podran tenir més capacitat de connexió amb el conjunt de serveis amb els quals s'ha de coordinar.

La visió és que un gestor del cas pugui comptar (presencialment o virtualment) amb un equip multidisciplinari. Això implica tenir sistemes de mètodes d'informació i comunicació.

Un element que es posa en relleu és com es dona dimensió territorial a aquest suport integrat. En aquest sentit, es posa l'exemple de les "superilles socials", que s'han creat per al suport a la dependència.

En aquest exemple s'ha determinat un equip específic de professionals per cada 40-60 persones amb necessitats de serveis d'ajuda a domicili.

Es valora com a molt important que el disseny de serveis no es planifiqui anònimament i a gran escala, sinó que es dissenyin actuacions a microescala per poder personalitzar i prioritzar amb noms i cognoms.

A efectes del projecte d'integració, es tractaria de determinar una ràtio de persones per cada parella de gestors i prioritzar les intervencions segons el nivell de vulnerabilitat, per exemple. S'ha de tendir a personalitzar els serveis i oferir una certa esperança a les persones. En aquest sentit, es menciona el model de garantia juvenil (que garanteix un compromís de serveis que cal rebre) i la seva conversió eventual al perfil sènior.

Es remarca la necessitat de compartir traçabilitat en les actuacions que s'han proposat i realitzat sobre una persona, i es posa èmfasi en la interoperabilitat necessària de dades, tant per construir l'expedient complet com per avaluar resultats.

Val a dir que, actualment, Barcelona Activa està compartint historials mèdics amb centres d'atenció primària i, en canvi, no comparteix dades sobre expedients d'ocupació.

Sobre la renda garantida de ciutadania es constata que la seva configuració actual està contribuint a la "trampa de la pobresa". Consten casos en què, per exemple, la família avorta les expectatives de feines temporals de membres de la unitat familiar pel risc de no perdre la renda. També fomenta l'economia informal.

Un aspecte molt interessant és que un esquema de renda garantida de ciutadania completat amb un esquema de suport per completar ingressos (en casos d'ocupacions precàries) és, en certa manera, una modalitat de renda bàsica universal.

La unitat familiar ha de servir per calcular l'RGC, però el seu dret i cobrament hauria de ser individual.

Es comenta que les pensions contributives (els 139.000 M€ de jubilacions o els 15.000 M€ de prestacions d'atur) tenen una estabilitat i garantia de cara als perceptors; en canvi, els 1.700 M€ de les no contributives a través de rendes mínimes tenen una alta incertesa per als receptors. Aquests desequilibris clarament tenen a veure amb el finançament (els dos primers casos són estatals).

Annex 21. Descripció i dades complementàries sobre la renda garantida de ciutadania

Descripció i tramitació

La renda garantida de ciutadania és incompatible amb altres ajuts (excepte alguns de molt determinats, com ara beques d'estudi o ajuts d'urgència) i també incompatible amb serveis residencials permanents. Sí que permet complementar altres prestacions contributives i no contributives que no arribin als ingressos mínims determinats en cada cas.

Gràfic 5. Esquema de garantia d'ingressos de la renda garantida de ciutadania



L'RGC és també incompatible amb una feina, excepte que sigui a temps parcial per a famílies monoparentals.⁸⁹ En el cas de trobar una feina, el que sí que es pot mantenir durant sis mesos és el PCAI. En el moment en què s'aconsegueix una feina, se n'ha d'informar i l'RGC se suspendrà durant el període que duri la feina; i es podrà reactivar en cas que els ingressos continuïn sent inferiors als que donen dret a la renda.

Es pot perdre el dret a la renda si els ingressos superen els mínims que han donat dret a percebre-la, si hi ha engany en les dades aportades o si no es comuniquen canvis substancials, entre altres circumstàncies.

La sol·licitud de l'RGC es pot fer en oficines de treball, en oficines d'atenció al ciutadà i en oficines d'affers socials i famílies. Si la persona té unes característiques i una realitat personal suficients per poder trobar una feina, es defineix com a "perfil laboral" i es confecciona un pla d'inserció laboral (PIL). En cas contrari, es defineix com a "perfil social" i s'elabora un pla d'inserció social (PIS).

89. El Projecte de decret de regulació de l'RGC preveu (en l'art. 5) que pugui ser per a tots els contractes parcials, i no només per a famílies monoparentals.

El Servei Públic d'Ocupació de Catalunya intervé necessàriament en tots els casos de "perfil laboral" mitjançant la realització del qüestionari Q (qüestionari d'ocupabilitat). En la resta de casos, la tramitació de l'expedient es pot dur a terme en la resta d'administracions. En cas que la persona manifesti un compromís per l'activació es gestiona el cobrament de la PCAI.

Les comprovacions administratives de l'RGC les fa la DGTESCA, i en cas que es demani un complement però siguin persones no activables, l'organisme que comprova i resol és la Direcció General de Protecció Social (DGPS). El seguiment de l'itinerari del PCAI el fa el SOC, si és un perfil laboral, o Serveis Socials, si és "perfil social".

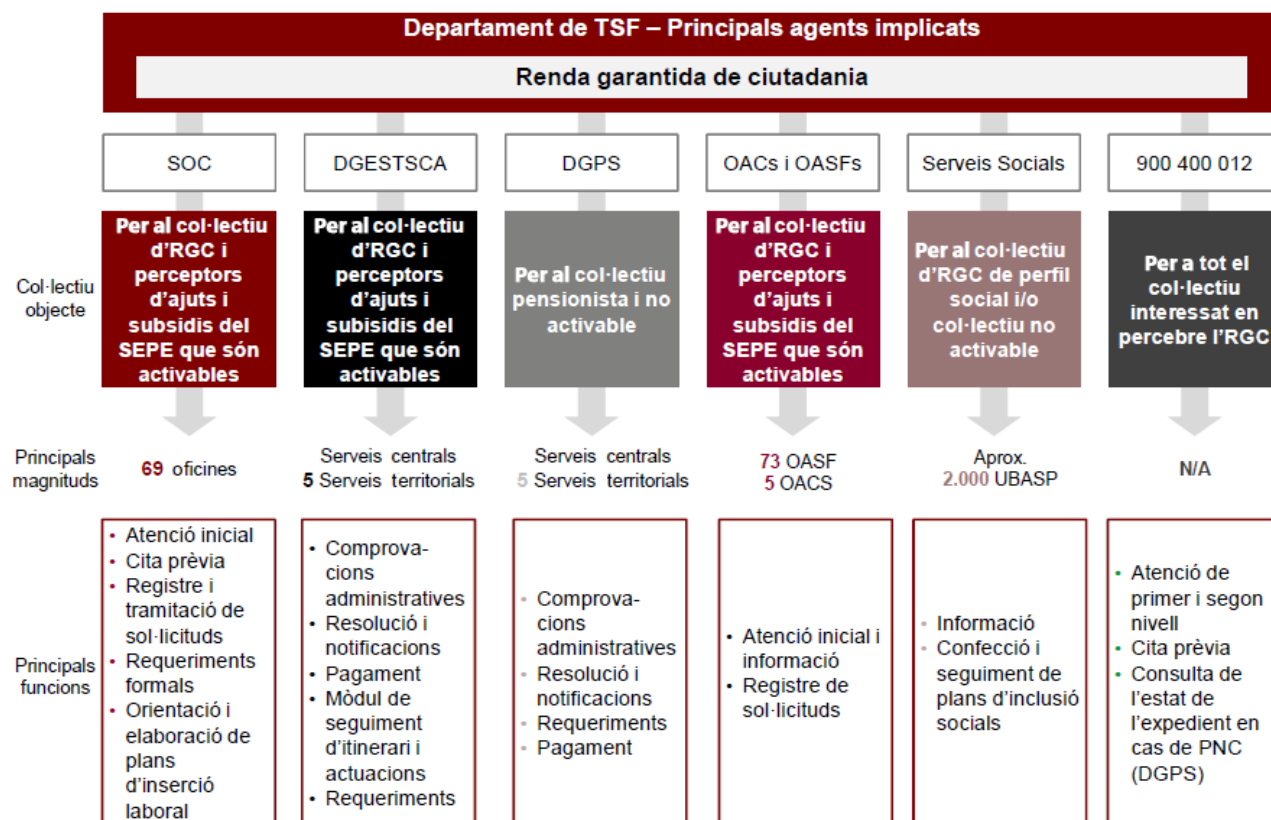
En tots els casos, se signa un compromís de subscripció al pla que, en funció del perfil que es determini, s'haurà de fer amb un/a treballador/a social a serveis socials o amb un/a orientador/a laboral al SOC.

En cas que es cobri un PCAI, el SOC efectua una sessió d'orientació, se signa un pla i es fa una derivació al recurs corresponent.

La DGTESCA també és la unitat responsable del pagament i seguiment del compliment dels requisits associats al PCAI, en col·laboració amb el SOC i els serveis socials.

De cara al projecte és interessant observar el conjunt d'agents que intervenen en la gestió de l'RGC:

Gràfic 6. Principals agents involucrats en la gestió de l'RGC



Dimensionament de recursos

Durant el primer any de l'entrada en vigor de l'RGC, el 85% de les persones que eren activables van demanar el PCAI. El gran volum de nous plans d'inserció laboral i d'inclusió social va fer que s'haguessin d'incrementar els recursos personals i de la Generalitat de Catalunya:

- Es va incrementar el pressupost en 30 M€ per augmentar el nombre de professionals de les àrees bàsiques de serveis socials i complir les ràtios de tres treballadors socials, dos educadors socials i un administratiu. Aquest increment es va concretar finalment en 241 professionals i 429 administratius per al període 2017/2020.⁹⁰
- També es van contractar 350 persones per reforçar el SOC (57%), la DGTESCA, OSF, OAC i DGPS.
- Hi va haver un reforç en els programes, així com una ampliació del contracte programa per tal que els ens locals poguessin oferir itineraris d'inserció i inclusió a persones destinatàries de la renda (amb un pressupost de 3,5 M€ i 1.410 places subvencionades), el programa Treball i Formació del SOC (amb una línia per contractar 1.100 persones beneficiàries de l'RGC), un increment del programa MARMI, empreses d'inserció o d'altres programes i serveis del SOC.

Resultats

Quant a les dades d'implementació, és important destacar-ne les següents:⁹¹

29.094 expedients vigents

119.000 persones beneficiàries (no titulars)

El 36% de les denegacions és per superar els ingressos.

El 20% de les sol·licituds és per tenir una feina a jornada completa.

L'11% dels motius d'incompliment de requisits en les sol·licituds inicials és no acreditar la residència continuada efectiva a Catalunya, i el 10% és tenir una feina a temps parcial i no ser monoparental.

La ràtio de denegació, que incloïa els desistiments, va ser del 53,24% (en aquest cas, des de l'abril del 2016 fins al març del 2017).

Tots els beneficiaris de pensions i prestacions de l'Estat van passar a ser perceptors sempre de la PCAI, ja que la naturalesa de les pensions eren en el marc de l'activació laboral.

El 89% les persones que van fer el qüestionari QS es van classificar amb perfil laboral.

90. Departament de Treball, Afers Socials i Famílies (2018).

91. Departament de Treball, Afers Socials i Famílies (2019). *Principals dades sobre la implementació de l'RGC – dades fins a l'11 de gener del 2019.*

Atès que les dades del Departament són de períodes diferents, per poder observar la globalitat d'expedients gestionats i la seva resolució s'obtenen les dades d'altres fonts que han fet l'exercici d'agrupar des de l'inici de la renda i fins al gener del 2019:⁹²

Cites agendades de noves sol·licituds: 133.746

Sol·licituds d'RGC i complements RGC: 82.773

Sol·licituds valorades d'RGC i complements d'RGC: 77.913

Sol·licituds d'RGC i complements d'RGC aprovats: 10.468

Sol·licituds d'RGC i complements d'RGC rebutjats (denegats i que hi han desistit): 61.697

Sol·licituds que no han aportat documentació suficient, amb requeriments: 2.605

Sol·licituds pendents de valoració: 4.860

Des que va començar el registre per als perceptors de l'RGC el febrer del 2018, ja s'havien iniciat més de 36.000 serveis d'orientació professional a persones sol·licitants de l'RGC, entre les quals destacaven 16.469 processos d'orientació individual.

Governança

Pel que fa a la governança de l'RGC, és destacable la figura de l'òrgan tècnic, i s'han de significar els espais següents que estan previstos:⁹³

- Taules territorials de coordinació: on participen semestralment l'òrgan tècnic, directors/ores de les OT i coordinadors/ores de serveis socials.
- Comissió interdepartamental: on trimestralment intervenen totes les unitats de DASF amb competències en l'RGC i tots els departaments implicats per raó de matèria.
- Comissió de Govern: prevista a la llei i recentment creada per decret,⁹⁴ on participen, de manera paritària, representants de l'Administració de la Generalitat, de les organitzacions sindicals i empresarials més representatives de Catalunya, entitats del tercer sector, entitats representatives del treball social i entitats representatives del món local.

92. Observacions al punt 4 de Comissió Promotora de la Renda Garantida de Ciutadania (2019). *Informe d'aplicació i efectivitat de la renda garantida de ciutadania*.

93. *Op. cit.*, en la nota 50.

94. Decret 78/2019, de 2 d'abril, de creació i regulació de la Comissió de Govern de la renda garantida de ciutadania.

Annex 22. Planificació temporal de la proposta

	CONSTITUCIÓ	ANY DE TRANSICIÓ	ANY DE DESPLEGAMENT
Dimensionament de l'equip			
Identificació i planificació de processos			
Definició de perfil, selecció i borsa d'orientadors			
Metodologia comuna de diagnòstic social			
Metodologia comuna d'anàlisi d'ocupabilitat (Q)			
Metodologia comuna de segmentació i el perfilat			
Ubicacions i logística			
Disseny i desenvolupament de les eines TIC			
Definició de les taules mestres			
Expedient compartit			
Implementació de l'eina de diagnòstic			
Implementació del qüestionari Q			
Implementació de la segmentació			
Entorn de cooperació (social-laboral)			
Entorn per a la persona usuària			
Eines per al seguiment i la monitorització			
Model de governança i gestió del canvi			
Model d'organització			
Coordinació i seguiment			
Elaboració dels instruments jurídics			
Elaboració dels instruments econòmics			
Comunicació interna			
Comunicació externa			
Avaluació			

Annex 23. Breus conceptes sobre la integració de serveis

Es considera interessant complementar aquest capítol d'anàlisi amb una referència breu al concepte de la *integració de serveis*. La integració de serveis es pot definir com el conjunt coherent de models i mètodes en el finançament, l'Administració i l'organització en la prestació de serveis dissenyats per alinear i coordinar diferents àmbits.⁹⁵

Els serveis es poden integrar horitzontalment o verticalment. La integració horitzontal agrupa diferents polítiques públiques, serveis i organitzacions que estaven originalment separades en una organització; i la integració vertical implica agrupar diferents nivells de serveis en l'atenció a la persona per part de diferents organitzacions. La integració es pot donar per cooperació i comunicació entre els proveïdors de serveis, per una oferta conjunta en un mateix punt físic o virtual d'atenció, o per una combinació entre ambdues.

Per analitzar el potencial de la integració de serveis és molt important identificar quins són els diferents nivells d'administracions que intervenen en la integració desitjable (vertical) i quines són les fronteres departamentals que hi ha en cadascuna (horitzontal), com l'educació, els serveis socials, la salut, l'ocupació i les diferents prestacions.

En la integració vertical hi ha un aspecte clau: el finançament dels serveis. La disponibilitat de finançament per a la prestació d'un servei, així com la seva possible delegació i transferència a un altre nivell són els que definiran com té lloc la governança vertical en la prestació. En aquest sentit, hi ha un efecte interessant que posa en valor la integració i és que si són administracions diferents, i ens referim a serveis complementaris que s'oferiran a la pràctica, el criteri que té una administració per derivar persones a serveis d'altres administracions pot tenir un impacte econòmic no desitjat —anomenat *cost shifting*. Per exemple, uns serveis socials que deriven persones a centres de salut. A més, la manca de coordinació vertical fa que l'èxit o fracàs d'un servei generi impactes negatius en serveis d'altres administracions.

La integració horitzontal es veu resumida en el concepte de *one-stop-shop*, en el qual es concentren (en un espai físic o virtual) el conjunt de serveis necessaris (que poden estar integrats o bé ser accessibles).

95. OECD (2015).

Annex 24. Limitacions, acotaments i observacions del projecte

1. **Malgrat que la proposta té vocació de ser d'accés universal —és a dir, que tothom ha de poder accedir-hi—, s'adreça a persones que no tenen suficient autonomia en la recerca d'ocupació** i en el seu desenvolupament professional, òbviament aquest aquest no és el cas de tothom. Hi ha persones que no tenen contacte amb el Sistema Públic d'Ocupació —no s'hi registren com a demandants d'ocupació—, o bé el tenen però desitgen total autonomia per utilitzar eines d'intermediació o participar en polítiques actives especialitzades. En aquests casos, la integració que es descriu no és aplicable; i aquestes persones tenen accés a la carta de serveis públics d'ocupació de la mateixa manera que fins al moment.
2. **Fins ara, les oficines de treball s'han reservat el rol de serveis de primera atenció** que, entre d'altres, inclou l'elaboració del diagnòstic d'ocupabilitat i del Pla d'inserció laboral (PIL). Tanmateix, amb el benentès que l'encàrrec als ens locals conté uns criteris, instruments i metodologies comuns, és possible reconsiderar aquesta exclusivitat i reorientar-ne el paper a serveis d'orientació més especialitzats, a processos de selecció i derivació a polítiques actives, a la intermediació professional i a atencions relacionades amb prestacions, entre d'altres. Sens detriment que, amb una certa autonomia, puguin cooperar amb els serveis d'ocupació locals per dur a terme actuacions conjuntament (en sessions grupals o individuals), a iniciativa pròpia, dels serveis centrals SOC o a petició dels mateixos ens locals.
3. De manera complementària a aquest projecte, és **necessària una reconfiguració de com es coordina i es posa a l'abast de les persones la Cartera de serveis ocupacionals**. La utilització de les carteres dels serveis socials i ocupacionals (incloent-hi programes i actuacions de polítiques actives) per part dels orientadors/ores de referència és un aspecte clau per poder derivar i oferir serveis tan personalitzats com sigui possible.

En aquest punt, és important destacar alguns enfocaments de molta transcendència:

Per una banda, la prestació de serveis i programes ocupacionals també està subjecta a la reorientació estratègica del Sistema d'Ocupació de Catalunya cap a la concertació territorial mitjançant estratègies territorials. Per tant, a mesura que es consolidi el nou model en què els ens locals, a través de les seves genuïnes aliances, programin programes i serveis a través d'encàrrecs de gestió pluriennals, podran adaptar-los a la xarxa d'orientació de què disposaran. I és en aquest marc de concertació que es determina com s'articula la prestació de serveis i programes. En aquest cas, el desenvolupament TIC que s'ha previst per resoldre la construcció i el seguiment de l'expedient compartit es podria ampliar per poder dur a terme la gestió, execució i avaluació de les polítiques actives concertades.

Per una altra banda, una anàlisi de les diferents polítiques d'integració de serveis socials a escala europea presenta un dilema entre la prestació de serveis concrets o bé mitjançant l'oferiment d'un finançament, i que siguin les mateixes persones les que escullin el prestador (mitjançant un xec servei o una transferència). A més, es presenta la realitat que, en la mesura que des de l'esfera pública ja no es presten tants serveis sinó que se subcontracten, la fragmentació

de serveis s'accentua.⁹⁶ Això constituiria un canvi en el model de prestació que potser seria aplicable per a determinats serveis.

També hi ha l'opció que el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya estableixi acords marc de contractació de serveis per a diferents lots,⁹⁷ i en la mesura que sigui necessari es licitin contractes derivats a mida dels ens locals que els sol·licitin.

4. Una de les línies de treball que s'han detectat com a fonamentals és **reforçar l'apoderament de la ciutadania** en la definició del seu projecte vital i ocupacional. Hi ha d'haver un treball col·laboratiu que tingui en compte les capacitats individuals, preferències, valors, situacions familiars i socials, circumstàncies, estils de vida i metes de les persones.⁹⁸ Les persones han d'estar informades, compromeses i apoderades per poder decidir. Conceptes com participació, apoderament, coparticipació i corresponsabilitat han de formar part de la metodologia de l'orientació social i professional compartida. I per emfatitzar aquestes qüestions, una de les propostes és permetre que la persona tingui accés al seu expedient de gestió compartida i, des de la xarxa, pugui tenir un paper actiu a l'hora d'informar sobre determinats elements i mostrar diferents interessos i decisions, així com ser receptor d'actuacions proactives de l'Administració segons el seu perfil.

Aquesta constatació i proposta, malgrat que està recollida, requeriria una maduració en el disseny i plantejament.

5. Durant el desenvolupament del projecte s'han detectat **elements significatius de millora de l'RGC**, per tal que pugui tenir una veritable missió d'activació, que mereixerien un estudi acurat. Se n'esmenten alguns:

- Flexibilització de la unitat familiar. Es pot tendir a la individualització de la renda.
- Reducció de l'edat, de manera que es pugui fomentar l'emancipació juvenil.⁹⁹
- Consideració de situacions laborals precàries. Caldria afegir millores i modificacions per generar més estímuls positius a l'ocupació, ja que la configuració actual certament pot provocar el fenomen conegut com la *trampa de la pobresa*, com s'ha relatat en l'annex 20. En aquest sentit, hi ha exemples, com el *Working Tax Credit* britànic o l'*RSA* francesa, que garanteixen que els que cerquen l'activació laboral i estan en una activació permanent tenen un sistema de garantia d'ingressos més elevat.¹⁰⁰ O, sense anar tan lluny, els "estímuls a l'ocupació" que preveu l'esquema de la renda garantida del Govern de Navarra i que s'esmenten en l'annex 13, que descriu el projecte ERSISI.

96. *Op. cit.*, en la nota 32.

97. Aquesta proposta de contractació podria estar en el marc de contractació que es derivi del Projecte de Llei de contractes de serveis a les persones 200-00003/12, actualment en tramitació parlamentària.

98. Elements recollits del PIAIS.

99. Objectiu recollit a la Llei 33/2010, d'1 d'octubre, de polítiques de joventut.

100. *Op. cit.*, en la nota 28.

6. La **comunicació interna i coordinació** s'ha mencionat com a eix de treball, i és important destacar que a escala europea es constata que entre els factors d'èxit dels models d'integració hi trobem el compromís de les parts que hi intervenen i generar un clima d'aprenentatge en aquest procés.¹⁰¹
7. **L'avaluació** és un element estructural de la reforma. Els esforços per fer una integració de serveis tindran uns costos econòmics i cal que hi hagi una avaluació que doni resposta als resultats econòmics. Preveure l'avaluació abans d'iniciar el projecte és una qüestió essencial, tant per orientar-lo a resultats com per garantir l'existència de totes les dades que siguin necessàries per al sistema d'indicadors i per seleccionar una població de control sobre la qual poder fer posteriorment una avaluació contrafactual.

101. *Op. cit.*, en la nota 32.

Annex 25. DAFO de la proposta

<p>DEBILITATS</p> <p>Hi ha un desconeixement de la Cartera de serveis socials per part de l'orientador/a laboral.</p> <p>S'ha de crear una nova coordinació.</p> <p>Cal que hi hagi confidencialitat en les dades.</p> <p>Calen sistemes d'informació que permetin compatir informació.</p> <p>És necessari consensuar eines i metodologies de diagnòstic social, segmentació i avaluació de l'ocupabilitat.</p> <p>Cal una formació específica i uns perfils professionals no fragmentats i capaços de fer la coordinació.</p> <p>Són necessaris protocols que aclareixin la integració i la coordinació.</p>	<p>FORTALESES</p> <p>Se supera la temporalitat i precarietat contractual actuals dels orientadors professionals del SOC.</p> <p>Se supera la temporalitat, discontinuïtat i discrecionalitat dels programes d'orientació, com ara els IPI, les agències de col·locació i els espais de recerca de feina.</p> <p>El personal que durà a terme les valoracions i diagnòstic d'ocupabilitat seran tècnics/tècniques i no administratius/ives.¹⁰²</p> <p>El perfilat per emprendre serveis ocupacionals té un fort component d'especificitat fruit de l'entrevista personal.</p> <p>Un seguiment proper i constant redueix la no detecció dels requisits per cobrar la renda garantida de ciutadania i permet combatre l'economia submergida.</p> <p>Constitueix un pas més cap a la finestreta única d'atenció a la persona (<i>one-stop-shop</i>).</p> <p>Facilita la implantació d'un model d'atenció integrada i flexible centrat en la persona.</p>
<p>AMENACES</p> <p>L'eliminació de diferents programes suposa perdre el finançament a diferents agents que ara en són beneficiaris (IPI, agències, espais de recerca...).</p> <p>El canvi de rol de les oficines de treball requereix una gestió del canvi organitzativament.</p> <p>Futures reconfiguracions del Departament.</p> <p>Que els orientadors/ores acabin absorbits per funcions i tasques pròpies dels serveis socials.</p>	<p>OPORTUNITATS</p> <p>Avenç significatiu en la concertació territorial i l'aplicació dels seus principis de col·laboració.</p> <p>Les polítiques ocupacionals i socials ara depenen del mateix Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.</p> <p>Actualment, s'està reconfigurant el model d'orientació del SOC i els sistemes que hi donen suport.</p> <p>La reestructuració dels serveis de les oficines de treball pot permetre nous enfocaments en les seves carteres de serveis, en el seu rol territorial i el seu nivell d'autonomia; i pot permetre reorganitzar-ne les càrregues de treball.</p>

102. Actualment, el qüestionari Q l'està elaborant personal administratiu.

Annex 26. Eines de diagnòstic i valoració de l'ocupabilitat

En l'àmbit de serveis socials, es fan servir diferents metodologies com, per exemple, el sistema DS-DIBA¹⁰³ per part dels ens locals, o el sistema de valoració de competències per part del programa Làbora.¹⁰⁴ El mateix model DS-DIBA reconeix que l'aspiració d'aquestes eines és disposar, en el marc dels principals sistemes de gestió de serveis socials bàsics de Catalunya, d'instruments que permetin una objectivitat i operativitat en els objectius d'intervenció social, estandarditzar actuacions, prescriure actuacions i facilitar una avaluació continuada i sistemàtica. En l'àmbit dels serveis socials, hi ha algunes eines de triatge i valoració de situacions de risc o vulnerabilitat associades a determinats col·lectius —com per a infants o persones en situació de dependència.

En l'àmbit dels serveis ocupacionals, es fan servir diferents metodologies. En el cas del SOC, s'utilitza el qüestionari Q, que mesura l'ocupabilitat segons factors estructurals (com la situació del mercat de treball o possibles factors externs de discriminació), factors personals (com la disponibilitat, l'experiència o la situació socioeconòmica) i factors competencials (que inclouen competències bàsiques, transversals i tècniques).

L'objectiu és oferir l'itinerari ocupacional més idoni a cada persona mitjançant la identificació dels seus factors d'ocupabilitat i la determinació ràpida i eficient del tipus de col·lectiu de pertinença.

El qüestionari Q permet classificar les persones en cinc col·lectius:¹⁰⁵

Gràfic 7. Nivells d'ocupabilitat – segmentació del qüestionari Q.

	Col·lectius	Descripció	Tipus de subcol·lectius
Objectiu prioritari definit	A	Persona amb un itinerari previst a curt termini, es dirigeix a un mercat de treball favorable	A.1 – La persona no necessita millorar l'experiència ni la formació A.2 – La persona necessita millorar l'experiència A.3 – La persona necessita millorar la formació A.4 – La persona necessita millorar l'experiència i la formació
	B	Persona amb un itinerari previst a mitjà termini, es dirigeix a un mercat de treball inestable	B.1 – La persona no necessita millorar l'experiència ni la formació B.2 – La persona necessita millorar l'experiència B.3 – La persona necessita millorar la formació
	C	Persona amb un itinerari previst a mitjà o llarg termini per deficiències competencials	C.1 – La persona necessita millorar l'experiència i la formació C.2 – La persona no necessita millorar ni l'experiència ni formació
	D	Persona amb un itinerari previst a llarg termini ja que es dirigeix a un mercat de treball en retrocés	D.1 – Persona sense formació i/o experiència
Cap objectiu prioritari definit	Z	Persona amb definició d'objectius professionals sense cap de prioritar	Z.1 – Persona amb diferents ocupacions viables dins d'un sector que no està en retrocés o que s'adreça a diversos sectors Z.2 – Persona amb diferents ocupacions, la majoria amb un índex d'inserció moderat o bé ocupacions viables dins d'un sector en retrocés Z.3 – Persona amb diferents ocupacions, la majoria en retrocés o dins d'un sector en retrocés
En relació amb la comunicació	E	Persona que no coneix cap dels dos idiomes vehiculars	
Segons factors de preferències	R6	Persona sense disponibilitat per treballar ni per PAO	

103. Manzano Rodríguez, Miguel Ángel, Pagés Gaulier, Étienne, i Solé Pascual, Marta (2019).

104. Mencionat en l'annex 4 i que inclou deu competències transversals i setanta-una d'específiques.

105. Per observar un altre model de classificació es pot consultar l'annex 4, on hi ha la classificació del programa Làbora.

L'emplenament del qüestionari Q és responsabilitat del personal administratiu de les oficines de treball durant la primera entrevista, i el personal tècnic és qui hi intervé posteriorment. Segons l'avaluació que es va fer l'any 2016 sobre aquest qüestionari,¹⁰⁶ “un 65% del personal tècnic enquestat afirma que dedica més d'un 30% del temps a la vehiculació del Q”. La mateixa avaluació posa de manifest que bona part de les actuacions de valoració que s'han de fer amb el qüestionari haurien de ser dutes a terme per personal tècnic. Quant a resultats, l'avaluació dels tècnics sobre la seva eficàcia només indica que és alta (en un 19%), la resta és moderada (55%) o baixa (26%). Aquesta aplicació necessita importants millores pel que fa a funcionalitat, interoperabilitat, automatització de processos, rendiment i millores tecnològiques.¹⁰⁷

En paral·lel al qüestionari Q, s'han dut a terme exercicis de segmentació de col·lectius segons el resultat en el mercat de treball. El creuament del resultat del qüestionari Q i de la segmentació haurien de donar un índex d'ocupabilitat millorat a la persona orientadora i a l'usuari o usuària. El SOC també disposa d'un model d'anàlisi de competències basat en el model ISFOL, que classifica les competències tecnicoprofessionals, de base i transversals.

106. Servei Públic d'Ocupació de Catalunya (2016).

107. *Anàlisi del qüestionari (Q) i proposta de nou model*. Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, juliol del 2017.