

**Anotaciones a la III Conferencia de Servicios a la Persona  
Madrid 11-12 de Noviembre 2010  
Javier Benavente,  
Presidente  
Asociación Española de Servicios a la Persona (AESP)**

Es un honor para mí reflejar los testimonios que hemos tenido la ocasión de conocer en esta **III Conferencia Europea de Servicios a la Persona en Madrid**, y es con la intención de dar cuenta, de manera general pero exhaustiva, de todo lo aquí tratado dado el interés y calidad de cada una de las exposiciones. Aprovecho este momento para agradecer a los ponentes su excelente trabajo, sin el cual, esta Conferencia no hubiera podido tener lugar, así como a todos los asistentes por su presencia e interés.

Cuando, desde la Asociación española de Servicios a la Persona (AESP), nos decidimos a organizar la **III Conferencia Europea de Servicios a la Persona en Madrid**, siguiendo la estela de las dos primeras Conferencias europeas, teníamos la firme convicción de que estábamos ante un tema de actualidad en nuestra sociedad, tras la constatación de que nos encontramos ante unas necesidades ligadas a circunstancias tales como el envejecimiento de la población, la incorporación masiva de la mujer al mercado de trabajo y la consecuente necesidad para las familias de conciliar la vida personal, familiar y laboral.

Este resumen se hace con el objetivo de tener una visión general del modo en que las personas y a las familias puedan hacerse cargo y afrontar estas nuevas necesidades que nos toca vivir, compartiendo las diversas experiencias y propuestas que se han desarrollado en esta Conferencia.

Organizada con el apoyo de la **Presidencia Europea** de turno (Bélgica) y contando con la participación tanto de **Organismos europeos** como con la representación de los diferentes **Ministerios españoles** implicados en el sector de los **Servicios a la Persona (SAP)**, esperamos que se haya dado a conocer en España este sector como el gran yacimiento de empleo y de desarrollo empresarial que puede suponer en los próximos años.

La Conferencia ha constituido la ocasión de intercambiar las experiencias de los diferentes países europeos, así como conocer las propuestas a nivel de las instituciones europeas.

Tal como ha sido manifestado en las conclusiones de la **Presidencia Belga**, una de sus prioridades a tener en cuenta, por las necesidades y cambios que esto implica, es el envejecimiento de la población, así como de la fuerza de trabajo que comportará, entre otros, un aumento cuantitativo de las necesidades en este tipo de servicios, presentándose como uno de los yacimientos de empleo más prometedores en la actualidad y para los próximos años.

Asimismo la sociedad actual sufre un problema significativo de desempleo, con un foco importante de economía sumergida, para lo que urge encontrar soluciones estables y donde los SAP son una de las formas más eficaces para combatirlos.

Diversas son las iniciativas de los diferentes países miembros de la Unión Europea, que se ponen en marcha para enfrentar estos retos.

Desde las ayudas estatales, como subvenciones a las familias, que contemplan desde la creación de empleos -mejorando la situación de las familias frente a situaciones de dependencia- hasta sistemas integrales que combinan las ayudas con el impulso de un sector en auge.

Como expresó por el Señor ARBOUET, Director General de la Agencia Nacional de los Servicios a la Persona (ANSP) de Francia, estamos totalmente de acuerdo en que no nos encontramos ante una moda en lo referente a la toma en consideración de la asistencia a la familia, la infancia y a los mayores y personas dependientes, sino que estamos asistiendo al acompañamiento de lo que aparece siendo una mutación profunda en nuestras sociedades.

Nos encontramos así ante un sector con un futuro prometedor, capaz de aportar soluciones concretas a estas necesidades.

Hemos visto como en las instancias de la Unión Europea este tema se trata con un especial interés.

Desde la **Comisión Europea** que, cada dos años pone en marcha una estrategia para el empleo, en 2010 se constata que una gran parte de los empleos estará en el sector servicios y se requerirán unas habilidades especiales de los trabajadores que desarrollen estas actividades.

La Señora LABARILE, Analista de políticas de la DG Empleo de la Comisión Europea, nos informa de que para 2012, se propone la elaboración de un mapa de necesidades, con los interlocutores sociales y estatales, respecto de lo que se está denominando “empleos blancos” (servicios sociales, empleos en sanidad y servicios a la persona).

Por su parte, El Señor ANDERSON, responsable de Unidad sobre las Condiciones y Calidad de Vida de EUROFOUND expone la preocupación sobre el reconocimiento laboral de estos trabajadores, en los cuidados en el hogar, tanto en los servicios pagados como en los cuidados informales familiares, en lo referente al sector de los cuidados a largo plazo y la retención de trabajadores cualificados a través de una mejora en la calidad del empleo (a través de nuevas tecnologías, la formación, salario digno,...).

La cuestión de la formación de estos trabajadores, así como conseguir que trabajar en este sector tenga un atractivo, que ofrezca una progresión profesional y salarios adecuados, es fundamental.

Otro de los grandes retos en la UE, es, por un lado, en lo que se refiere al consumidor, el poder hacer frente a la retribución de estos servicios, y que quede garantizada, al tiempo, la calidad de los servicios ofertados.

Así mismo, vemos como una regulación que haga posible el buen desarrollo del sector, se muestra necesaria.

Diversas son las iniciativas de los diferentes países miembros de la Unión Europea, que ponen en marcha para enfrentar estos retos; desde las ayudas estatales, como, nos indica el Señor BELTRAMETTI, Profesor de Económicas, Departamento de Económicas y Métodos cuantitativos, Universidad de Génova, la reciente intervención del Gobierno italiano para intentar aflorar unos 100.000 empleos, a través de, entre otros, una subvención a las familias de 470 € mensuales, con millón y medio de familias beneficiarias, o la experiencia de la

región de Lombardía, que nos ha transmitido la Señora GABALDI, Dirigente Estrategia y Desarrollo, Agencia Educación, Formación y Trabajo de la Región Lombardía denominada “ajuar” y que comporta un conjunto de recursos tanto monetarios como de servicios, con el fin de mejorar la situación de las familias, frente a situaciones de dependencia, hasta sistemas integrales que combinan las ayudas así como el impulso de un sector en auge.

La experiencia francesa nos muestra el Plan de desarrollo de la ley Borloo de 2005, creado con la idea de hacer más accesibles estos servicios y más atractivos.

La gran consecuencia de dicho Plan en Francia ha sido la liberalización y desarrollo del mercado, conseguido a través de un marco fiscal favorable, con un 50% de desgravación sobre el IRPF y un IVA superreducido, así como una exoneración de cargas sociales y a través de la adopción del título servicio de compra “Cheque empleo servicio universal”, CESU, medio de pago que ha facilitado el acceso a los servicios, permitiendo ampliar el poder de compra de los consumidores con un menor coste del servicio.

Conseguir que el coste del servicio se haga más asequible, es uno de los pilares para el desarrollo del sector.

El Señor ENSTE, Profesor Sénior de Economía Institucional, Economía Ética y del Comportamiento del Instituto para la investigación en Economía de Colonia, nos habla del caso alemán y de cómo allí, son las personas con altas rentas las que pueden permitirse estos servicios.

El 3,6% de parejas con hijos menores de 16 años recurre a estos servicios de manera regular, y el doble de personas lo utilizan cuando no tienen niños, lo que demuestra que las parejas con hijos no se pueden permitir la ayuda doméstica de forma legal.

Si se consiguiera cambiar esta tendencia, hasta en un 60%, se crearían 350.000 empleos declarados, por lo que el potencial del sector es enorme.

El Señor GIL, Socio de SAGARDOY ABOGADOS nos ha transmitido la idea de que los SAP necesitan una normativa laboral específica.

Una regulación laboral para la relación que se da entre el consumidor del servicio y el prestador de dicho servicio.

Europa ha pasado de ser una sociedad industrial a una sociedad de servicios y el mercado del empleo está en una situación de reforma continua, y hay que determinar donde se encuentran los aspectos específicos de estas relaciones laborales para no crear una regulación arbitraria. Se muestra en esta ponencia el hecho de que el legislador tiene que hacer frente a una relación específica que dándose, en su mayoría, la prestación en el entorno familiar, tiene una situación especial, como sería el caso de las empleadas de hogar.

De acuerdo con las reflexiones de la Señora ROSSI GASPARRINI, Presidenta de la Asociación Domina (Italia), las familias dispuestas a ser empleadoras van en aumento y se debe dar soluciones a esta demanda creciente, que exige respuestas concretas, adaptadas y eficaces.

En lo que ha regulación laboral se refiere, en Francia están trabajando para alcanzar un convenio colectivo que incluya transversalmente a todos los empleados de servicios a la Persona a domicilio.

En lo referente al empleo directo entre particulares, la Señora LEVAUX Presidenta de la Federación de los particulares empleadores (FEPEM – Francia), expone, como en Francia se ha elaborado un marco jurídico que tiene en cuenta al particular como empleador, a través de un convenio colectivo que regula esta relación especial.

Destacamos el importante papel de la Agencia Nacional de Servicios a la Persona (Francia), presentada por la Señora LEBRETON que ha permitido la coordinación de todos los actores del sector y la aplicación de las políticas públicas en este sentido.

Desde Italia, el Señor CONCLAVE, Responsable del Área Inclusión Social y laboral de Italia Lavoro, nos ha hablado de los bonos de servicio y los bonos de trabajo, recurso que se inscribe en una de las políticas del departamento de política familiar del Ministerio de Trabajo italiano.

La Señora ESPÓSITO, Directora de la oficina legislativa, INPS (Istituto Nazionale Previdenza Sociale (Instituto nacional de Seguridad Social) Italia, nos amplia información sobre el mecanismo del bono trabajo, que con un valor nominal de 10

euros, de los cuáles el 75% se utiliza para retribuir la prestación laboral, el 13 % como cobertura a la pensión, el 7% de seguro de accidentes laborales y el 5% para las entidades gestoras del INSP (Instituto nacional de previsión social) y con un límite de 5.000 euros anuales para remuneración del trabajador, ofrece ventajas para el empleado, ya que queda cubierto, sin necesidad de mediar un contrato de trabajo.

Todo esto arropado por un sistema sencillo, para el empleador a la hora del registro del empleado así como en el abono de la remuneración, y que evita situaciones fraudulentas.

En Bélgica también se ha puesto en marcha un mecanismo de títulos servicio, que tal como nos ha expuesto la Señora IVANOVA, Directora general de la Federación de Servicios a las Personas (EFSI) se ha utilizado como política de apoyo al sector y al empleo así como de lucha contra la economía sumergida, gracias a los que, han aflorado unos 120.000 empleos.

A lo largo de esta conferencia, también se han tratado otros aspectos que tienen una relación directa con el sector, como son la conciliación, la profesionalización y la productividad de las empresas.

La necesaria incorporación de la mujer al mercado de trabajo y de las personas a conciliar su vida personal y familiar con la vida laboral, dibuja una nueva realidad que no puede pasar desapercibida a los poderes públicos y tal como expresado por la Señora LAS HERAS Directora Académica del centro ICWF del IESE es un reto que tiene consecuencias sociales y económicas por lo que también concierne a las empresas.

La solución hay que buscarla, tal como indica la Señora MARTÍNEZ MINGUEZA, Subdirectora Adjunta Dirección General para la Igualdad en el Empleo y contra la Discriminación. Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, a través de políticas de corresponsabilidad social.

Distintas son las iniciativas existentes, como las presentadas por la Señora ALITTO, Coordinadora de la Oficina de la Consejera Nacional de Igualdad de Oportunidades (Italia) como es la carta de igualdad de oportunidades, o diferentes medidas que incentiven la conciliación, como desgravaciones para el empresario, ya que la conciliación es una cuestión transversal, que toca tanto al apoyo familiar, como a problemas tales como el absentismo laboral.

La Señora STARR, Responsable de Políticas de Desarrollo (Carers UK): nos muestra como una gran parte de las personas que cuidan de alguien de su

entorno en UK sufre stress lo que tiene una relación directa con el absentismo y la poca productividad. Es importante también para las empresas retener el talento de sus empleados.

Para todo esto se necesita de una voluntad política de apoyo financiero por parte de la administración y las empresas

En la región de la Baja Austria, por ejemplo, la política de conciliación está muy centrada en la competitividad empresarial tanto de hombres como de las mujeres, la Señora WEIDEL, Presidenta y Fundadora The World of NGOs, nos expone la necesidad de nuevas herramientas de gestión, una reestructuración del trabajo a tiempo parcial que sea más atractivo y no solo para las mujeres, vehiculando una buena imagen del padre que decide ocuparse más de su familia y que la conciliación se vea un beneficio no solo personal pero también económico.

Es muy importante en nuestra sociedad que se aproveche la productividad de la mujer, como indica la Señora VALLEJO, Profesora Titular de Derecho del Trabajo y Seguridad Social, Universidad de Zaragoza, el problema de los cuidados familiares es de toda la sociedad y para ello es fundamental que se desarrollen los servicios necesarios y de calidad que asuman el trabajo de cuidado que se ha realizado tradicionalmente por las mujeres, para que estas no se vean apartadas del mercado laboral. Asimismo el desarrollo de los servicios profesionales domiciliarios es importante, ya que como es el caso de Finlandia, mostrado por la Señora HEINOLA, Directora de Desarrollo; Envejecimiento y Servicios. Instituto Nacional para la Salud y el Bienestar (THL Finlandia) donde el gran apoyo por parte de los municipios a los cuidados informales está muy desarrollado, el número de personas mayores de 75 años que cuidan informalmente a un familiar está creciendo, por lo que se hace necesario un relevo que aporte la calidad necesaria al servicio.

Haciendo frente a una necesidad de profesionales, así como de conseguir la inserción de mujeres que han adquirido unas habilidades y capacidades en el ámbito de los cuidados, a lo largo de su trayectoria vital, contamos con el plan ACREDITA-T, sobre la Acreditación de competencias profesionales adquiridas por la experiencia laboral o por cauces no reglados, que parte del principio de que las competencias no sólo se adquieren a través de la formación pero también a través de la experiencia profesional, a través del cual, tal como nos presenta la Señora LITE, Consejera Técnica Dirección General para la Igualdad en el Empleo y

Contra la discriminación del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, se pretende sacar a unas 8.000 personas de lo denominado mercado informal.

Como indicado por el Señor STOKKINK, Presidente del Think Tank europeo "Pour la Solidarité" a nivel de la ONU, la conferencia mantenida sobre el trabajo doméstico decente, apunta a la calidad como reto crucial de los SAP.

Se da también una tendencia de la personas mayores, de permanecer en sus casas, recibiendo cuidados de larga duración, pero no dependiendo de la familia para ello, manteniendo una situación, lo más normalizada posible.

Iniciativas como el programa Euriclea, presentado por la Señora BETELLA, Experta de mercado laboral, Agencia Veneto Lavoro aporta una seguridad, ayudando a las familias en todo el recorrido, desde la información hasta que se implementa el servicio, sacando del mercado a aquellas personas que no ofrecen calidad en el servicio y ofreciendo formación a los trabajadores para ayudarles también en esta consecución de las habilidades y capacidades necesarias.

En España la ley de dependencia, puede dar un vuelco al sector de los servicios sociales, incluso el de los SAP, tal como expresado por el Señor ALONSO, Consejero Técnico. Subdirección General de Planificación, Ordenación y Evaluación. IMSERSO.

Como vemos se trata de un sector que puede dar respuesta a un gran número de necesidades de nuestra sociedad del siglo XXI, con una gran capacidad de innovación y adaptación.

Lo hemos visto de la mano de la Señora RODRIGUEZ-PORRERO MIRET, Directora de CEAPAT-IMSERSO en lo que a la utilización de nuevas tecnologías se refiere, dando cuenta de cómo se trata de un sector creador de empleo y fuente de inspiración para la innovación.

También hemos comprobado que se trata de un sector que puede aportar soluciones a situaciones de lo más variado, como es su aplicación en el ámbito de los seguros y las soluciones en caso de accidente, tal como nos ha mostrado el Señor RAMBAUD, Director de la Unidad de Bussiness Domicilio (AXA Assistance).

Para concluir, vemos como en lo referente a los servicios a la persona, especialmente en los servicios de larga duración, como el caso de los servicios ligados a la situación de dependencia, los poderes públicos están haciendo frente con sus presupuestos, pero no deberíamos olvidar otras necesidades que pueden

ser contratables por las familias directamente, pero con la garantía de que se trate de profesionales regulados, que cumplan con unas pautas de calidad.

Ahora es muy difícil poder contratar esos servicios de manera regular, por lo que se recurre en su mayoría a la economía sumergida, con lo que todo esto implica desde el punto de vista de las garantías de calidad para el usuario, de inseguridad para los trabajadores, como en detrimento de las arcas del Estado.

Siguiendo las diferentes exposiciones aquí desarrolladas por los distintos ponentes, y entre ellos el análisis de la Señora ANGERMANN, Responsable de Políticas. Asociación Alemana para el Bienestar Público y Privado, crear un marco flexible que pueda aportar las soluciones más convenientes, en función de las diferentes necesidades, combinando distintos elementos e infraestructuras, no sólo en el ámbito privado pero también público y empresarial, parece la mejor solución.

Para terminar destacaré, al abrigo de los datos que han sido tratados en esta Conferencia y, tal como apuntado por la Señora LENOBLE, Consejera de la Viceprimera Ministra, D<sup>a</sup>. Joëlle MILQUET Viceprimera Ministra, Ministra de Empleo y de Igualdad de Oportunidades, Encargada de la Política de migración y de asilo (Bélgica), el sector SAP en Europa es ya un sector muy importante tanto en lo referente a su participación en el PIB, como en lo que en términos de empleo se refiere.

Una creación de empleo no deslocalizable que, con el conveniente desarrollo del sector, de tal forma que el coste en la economía formal no sea superior al coste en la economía sumergida, a través de medidas que contribuyan a su regulación como medidas laborales, de cotizaciones sociales y fiscales, hagan solvente la demanda permitiendo el acceso a los servicios para la mayor parte de la población, generando riqueza y cohesión social.

Esperamos que con este intercambio de ideas, vayamos encontrando, entre todos, soluciones que se adapten a esta demanda de nuestra sociedad actual, tan necesaria al desarrollo y continuación de los valores que la inspiran.

Os Agradezco a todos vuestra atención.