

Regulación autonómica del concierto social para la gestión de servicios sociales

Análisis comparado
y recomendaciones generales



Publicación

02/25

Informe de análisis comparado
de la regulación vigente del concierto social
en las diferentes comunidades autónomas
de España que incluye recomendaciones
para la mejora de la regulación analizada.

Autoría:

Nuria Mesa Muñoz

Rocío Berdión Moro

Paloma Rodrigo Gutiérrez de la Cámara

Editor:

Confederación Autismo España. Año 2025

Fecha de edición 2025

© PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA. CONFEDERACIÓN AUTISMO ESPAÑA.

Análisis comparado: Regulación autonómica del concierto social para la gestión de servicios sociales
por CONFEDERACIÓN AUTISMO ESPAÑA, 2025.

Una iniciativa de:



Financiado por:



T. 915 913 409
confederacion@autismo.org.es
www.autismo.org.es

C/ Garibay 7, 3º izq.
CP. 28007
Madrid

Índice

Introducción

01

1. Marco normativo europeo y estatal

02

2. Análisis autonómico comparado

03

3. Conclusiones

04

Introducción

El presente informe aborda un análisis comparado de las regulaciones autonómicas vigentes que desarrollan las condiciones, requisitos y características del concierto social para la gestión de servicios sociales y ofrece recomendaciones para la mejora de las mismas desde el punto de vista de la experiencia de las personas usuarias de dichos servicios. El concierto social es una herramienta que regula la colaboración público-privada para la puesta a disposición de la Administración de servicios públicos, con el objetivo de crear una red que atienda a las necesidades de la ciudadanía en el ámbito de los servicios sociales.

Para abordar el citado análisis, el informe comienza contextualizando el marco normativo europeo y nacional del instrumento, para continuar estableciendo un análisis comparado entre la regulación establecida por las diferentes comunidades autónomas por cada elemento de interés detectado en la regulación actual, finalizando con una breve reflexión sobre la regulación más deseable para una mejor gestión de dichos servicios. Por último, el informe concluye estableciendo una serie de conclusiones generales. Las recomendaciones incluidas en el informe son fruto, de un lado, de un análisis comparado de la normativa autonómica en vigor en nuestro país, y de otro, de la experiencia de las entidades y federaciones que forman parte de la Confederación Autismo España.

En la actualidad, muchos servicios sociales son prestados de forma concertada con entidades sociales privadas. Sin embargo, la normativa reguladora del régimen de los conciertos sociales entre las entidades y las Administraciones Públicas resulta insuficiente en la mayoría de las comunidades autónomas. Por otra parte, existe una problemática de insuficiencia de recursos en relación con la realidad de la demanda de personas que necesitan estos servicios. Por ello, se está intentando avanzar en regular de forma más clara y precisa, por un lado, los requisitos y criterios de acceso a estos servicios públicos, y por otro, el funcionamiento del propio régimen de concierto social con la Administración, resultando en un sistema más eficiente que pueda cubrir las necesidades de la realidad social actual.

Como se ha anticipado, las conclusiones del informe tienen en cuenta los resultados de una consulta participativa lanzada a entidades sociales con sede en distintas comunidades autónomas. La consulta ha sido enviada a 179 entidades pertenecientes a comunidades autónomas de todo el territorio nacional.

De los resultados de esta consulta extraemos las siguientes conclusiones, que han sido trasladadas a las recomendaciones de regulación del presente informe:

- Uno de los principales beneficios que obtienen las entidades sociales de la regulación de los conciertos sociales es la estabilidad, la cual les permite planificar a largo plazo, y la seguridad jurídica que les aporta conocer los derechos y obligaciones de las partes. Estos aspectos benefician a las personas usuarias de los servicios sociales.
- No obstante, existen algunas cuestiones que sería positivo tener en cuenta en las regulaciones de los conciertos sociales. Uno de los principales problemas en la regulación actual es la financiación: los costes públicos recogidos por la Administración son insuficientes para cubrir el coste real de los servicios. Además, suele haber retrasos en los pagos por parte de la Administración, lo cual provoca incertidumbre y desajustes a las entidades. Por otra parte, las medidas de ratios de personal laboral que indican cuántas personas usuarias pueden ser asistidas por una sola persona trabajadora son inferiores a las necesidades reales de las personas, ocurriendo con frecuencia que las entidades se encuentran con insuficiente financiación para el personal laboral que necesitan y que el mismo no puede cubrir las expectativas de atención recogidas en el concierto social. Dentro de esta problemática, existe una cuestión específica relacionada con los servicios de atención a la discapacidad (residencias, centros de día, centros educativos...), siendo esta que el nivel de apoyo requerido por cada grado de discapacidad es distinto, por lo que el cálculo de las ratios de personal debería tener en cuenta este aspecto. Esta diferenciación va a permitir ajustar los recursos de personal a las necesidades reales de las personas usuarias de los servicios. Por otra parte, sería necesario tener en cuenta la actualización de los Convenios Colectivos del sector, para poder adecuar la financiación de los conciertos sociales a los

misimos, dado que las entidades sociales se encuentran sin medios para hacer frente a las subidas salariales. En la misma línea, sería adecuado prever la actualización de los precios públicos en función de las subidas del Índice de Precios al Consumidor. En general, existe una insuficiencia de recursos para hacer frente a las necesidades de la realidad social.

- Además, las entidades valoran la transparencia y la comunicación fluida con la Administración, tanto para reportar información como para poder expresar las necesidades de cada sector según su conocimiento experto y su experiencia, pudiendo así fijar objetivos a medio y largo plazo y crear una colaboración público-privada más eficiente. El 92,31 % de las entidades participantes en la encuesta consideran importante la creación de portales web para reportar la información que requiera la Administración en el marco del concierto social.
- Las entidades sociales participantes también perciben cierta problemática por la carga burocrática y administrativa asociada a los conciertos sociales y opinan que sería útil disminuirla. Además, denotan que existen espacios de interacción entre los servicios concertados que quedan sin cobertura, como por ejemplo el apoyo clínico, el apoyo a las familias y la participación comunitaria.

La redacción de este informe se alinea con los objetivos y las líneas estratégicas de acción que señalan la *Estrategia Española en Trastorno del Espectro del Autismo 2023-2027*, como sus Líneas de Acción 3, “Contribuir a la vida independiente y a la inclusión en la comunidad de las personas con autismo” y 4 “Contribuir a la educación y al empleo inclusivos y de calidad de las personas en el espectro del autismo”, y su I Primer Plan de Acción.

1. Marco normativo europeo y estatal

El concierto social es un instrumento no contractual dirigido a mejorar la prestación de servicios sociales a través de la colaboración entre entidades privadas y administraciones públicas. Este instrumento se enmarca en los sistemas de acreditación o licencia. No se inspira en el principio de la subsidiariedad, por el cual las entidades actúan allí en donde no llega la Administración, sino en la idea de que la Administración Pública y la sociedad civil pueden actuar de modo complementario en la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía.

El concierto social es una herramienta diferenciada del tradicional concierto, herramienta contractual que encuentra su fundamento en la *Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014* (en adelante, Ley de Contratos del Sector Público). A través del concierto social, la Administración acredita a las entidades que reúnen las condiciones para prestar un servicio, les autoriza a concertar la prestación de un servicio financiado por la propia Administración. A diferencia de la contratación pública, la entidad proveedora actúa en nombre propio y tiene autonomía en la prestación del servicio, dentro de los límites y cumpliendo con los requisitos establecidos por la Administración. A su vez, las personas beneficiarias pueden elegir entre las diferentes entidades acreditadas o serán derivadas por la Administración a alguna de ellas, en todo caso, existe una relación contractual entre la entidad proveedora y la persona beneficiaria.

Frente a los sistemas de contratación, que son sistemas de selección de proveedores que se sustancian a través de procedimientos de concurrencia competitiva, el concierto social es un sistema de acreditación que, en todo caso, debe respetar los principios de transparencia e igualdad de oportunidades.

Su fundamento jurídico en la legislación europea en vigor se encuentra en:

- Considerando 54 de la *Directiva 2014/23/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, relativa a la adjudicación de contratos de concesión* (en adelante, Directiva 2014/23/UE).

*“Dada la importancia del contexto cultural y el carácter delicado de estos servicios, los Estados miembros deben disponer de amplia discrecionalidad para seleccionar a los prestadores de los servicios de la manera que consideren más apropiada. La presente Directiva no obsta para que los Estados miembros apliquen criterios específicos de calidad a la hora de seleccionar a los prestadores de estos servicios, tales como los criterios expuestos en el Marco Europeo Voluntario de Calidad de los Servicios Sociales del Comité de Protección Social de la Unión Europea. **Los Estados miembros y las autoridades públicas siguen siendo libres de prestar ellos mismos estos servicios o de organizar los servicios sociales sin asignar concesiones, por ejemplo a través de la simple financiación de los mismos, o merced a la concesión de licencias y autorizaciones a todos los operadores económicos que cumplan unas condiciones establecidas de antemano por el poder adjudicador o la entidad adjudicadora, sin imponer límites o cuotas y siempre que se garantice una publicidad suficiente y se respeten los principios de transparencia y no discriminación.**”*

- Considerando 114 de la *Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE* (en adelante, Directiva 2014/24/CE) y Considerando 120 de la *Directiva 2014/25/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, relativa a la contratación por entidades que operan en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales y por la que se deroga la Directiva 2004/17/CE* (en adelante, Directiva 2014/25/CE).

“Determinadas categorías de servicios, en concreto los servicios que se conocen como servicios a las personas, como ciertos servicios sociales, sanitarios y educativos, siguen teniendo, por su propia naturaleza, una dimensión transfronteriza limitada. Dichos servicios se prestan en un contexto particular que varía mucho de un Estado miembro a otro, debido a las diferentes tradiciones culturales. Debe establecerse un régimen específico para los contratos públicos relativos a tales servicios, con un umbral más elevado que el que se aplica a otros servicios.

(...)

Los Estados miembros y los poderes públicos siguen teniendo libertad para prestar por sí mismos esos servicios u organizar los servicios sociales de manera que no sea necesario celebrar contratos públicos, por ejemplo, mediante la simple financiación de estos servicios o la concesión de licencias o autorizaciones a todos los operadores económicos que cumplan las condiciones previamente fijadas por el poder adjudicador, sin límites ni cuotas, siempre que dicho sistema garantice una publicidad suficiente y se ajuste a los principios de transparencia y no discriminación.”

Así pues, el legislador europeo señala la especial relevancia de los “servicios a las personas” (servicios sociales, sanitarios y educativos) y permite a los poderes públicos organizar su prestación sin la necesidad de celebrar contratos públicos, señalando como alternativas en estos casos *“la simple financiación de estos servicios o la concesión de licencias o autorizaciones a todos los operadores económicos que cumplan las condiciones previamente fijadas por el poder adjudicador, sin límites ni cuotas, siempre que dicho sistema garantice una publicidad suficiente y se ajuste a los principios de transparencia y no discriminación”*.

Este principio se recoge de forma literal en la actual redacción de la Ley de Contratos del Sector Público, que en su artículo 11.6 excluye del ámbito objetivo de aplicación de la norma *“la prestación de servicios sociales por entidades privadas, siempre que esta se realice sin necesidad de celebrar contratos públicos, a través, entre otros medios, de la simple financiación de estos servicios o la concesión de licencias o autorizaciones a todas las entidades que cumplan las condiciones previamente fijadas por el poder adjudicador, sin límites ni cuotas, y que dicho sistema garantice una publicidad suficiente y se ajuste a los principios de transparencia y no discriminación”*. Además, su disposición adicional cuadragésima novena, al abordar la legislación de las Comunidades Autónomas relativa a instrumentos no contractuales para la prestación de servicios públicos de carácter social, establece que las CCAA, en el ámbito de sus competencias, tienen libertad para legislar instrumentos de tipo no contractual para la prestación de servicios públicos de carácter social (incluidos entre ellos de forma explícita en su exposición de motivos, los servicios de tipo farmacéutico).

Es, por tanto, muy relevante atender a la legislación autonómica de la figura para conocer mejor su dimensión y analizar sus características. Las Leyes de servicios sociales autonómicas establecen las siguientes vías de gestión de los servicios públicos:

- Gestión directa.
- Gestión indirecta, en base a los instrumentos que establece la Ley de Contratos del Sector Público (entre ellos, el acuerdo marco).
- O el concierto social, también denominados acuerdos de acción concertada, el cual no se somete al régimen de la Ley de Contratos del Sector Público, como ya se ha comentado, pero debe respetar los principios de transparencia, no discriminación y publicidad.

Muchas de ellas abordan la regulación de la figura en la misma Ley de servicios sociales, otras optan por el desarrollo reglamentario específico. Este desarrollo es variado y aunque sigue una estructura similar difiere en algunas cuestiones centrales como la naturaleza de las entidades concertadas. En el siguiente apartado se analizan los elementos más relevantes de la normativa autonómica en vigor sobre el concierto social para la gestión de servicios sociales estableciendo un análisis comparado y unas consideraciones sobre la mejor alternativa regulatoria para la gestión de servicios sociales de los que son personas beneficiarias las personas con autismo.

2. Análisis autonómico comparado

2.1. Consideraciones generales

Como se ha presentado anteriormente, las comunidades autónomas tienen libertad para legislar instrumentos de tipo no contractual para la prestación de servicios públicos de carácter social en el ámbito de sus competencias, entre ellos, el concierto social, solo sujetas a los principios publicidad, seguridad jurídica, transparencia y no discriminación. Por ello, para conocer la realidad de la regulación vigente en nuestro país en la materia es imprescindible analizar las diferentes legislaciones autonómicas sobre el concierto social.

Tras abordar dicho análisis, podemos establecer que, aunque se detecta un esquema común en dicha regulación, se encuentran también importantes diferencias en cuestiones fundamentales, como la naturaleza de las entidades concertadas o la publicidad. Así pues, en el presente apartado se han seleccionado aquellos elementos de la regulación que despiertan mayor interés desde el punto de vista de las personas usuarias para realizar un análisis pormenorizado de la regulación existente. Es importante señalar que hay otras cuestiones secundarias, como los principios de la actividad concertada, o cuestiones relativas a la actuación administrativa, como las obligaciones de las administraciones concertantes, que no se han incluido para priorizar aquellos elementos que resultan más interesantes para el disfrute de los servicios y prestaciones públicas concertadas por parte de las personas usuarias.

De otro lado, y antes de proceder al citado análisis, es importante señalar que, en el ámbito de la iniciativa privada en la gestión de servicios públicos, el concierto social viene a sustituir los acuerdos existentes previamente para la gestión de los citados servicios, generando un marco predecible y regulado que aporte mayor seguridad jurídica a dicha actividad. De esta forma, para garantizar la continuidad de los servicios y prestaciones sociales objeto de la acción concertada, muchas regulaciones prevén regímenes transitorios como el que a continuación se traslada de Canarias (*Decreto 144/2021, de 29 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del concierto social en el ámbito de los servicios sociales de la Comunidad Autónoma de Canarias*):

“Disposición transitoria segunda Continuidad en la prestación de servicios financiados mediante convenios con el Tercer Sector de Acción Social

*1. La Administración concertante deberá disponer medidas para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios a las personas por parte de las personas o entidades que venían prestando aquellos servicios o plazas que se proponga concertar, a fin de garantizar la calidad y continuidad en la atención de las personas usuarias, sin provocar desarraigo ni dejar de proveer una atención personalizada a las mismas. Con esta finalidad, **los convenios de plazas suscritos con personas o entidades del Tercer Sector de Acción Social para personas dependientes o con discapacidad, y para menores de edad vigentes a la fecha de entrada en vigor de este Decreto, previo acuerdo de las partes, se podrán prorrogar hasta la formalización de los conciertos regulados en el Reglamento que se aprueba, y en todo caso hasta el periodo máximo previsto en la regla 2ª del artículo 49.h) de la Ley de Régimen Jurídico del Sector Público, o en la legislación que le sustituya.***

2. En su caso, las partes podrán acordar dar por extinguidos de manera anticipada los mismos, cuando la selección de las persona o entidad proveedora y la formalización del régimen de concierto social de acuerdo con el procedimiento previsto en el Reglamento que aprueba este Decreto, tenga por finalidad la provisión de las mismas plazas y servicios que ya venían siendo financiados con aquellos convenios.”

Solo algunas regulaciones autonómicas prevén de forma expresa la **coexistencia del concierto con otro tipo de acuerdos**, como los acuerdos marco, o convenios de colaboración. Por ejemplo, es el caso del País Vasco. Según el artículo 22 de la *Decreto 168/2023, de 7 de noviembre, por el que se regulan el régimen de concierto social y los convenios en el Sistema Vasco de Servicios Sociales*, las administraciones públicas vascas podrán establecer convenios para la provisión de prestaciones y servicios integrados

en el catálogo del Sistema Vasco de Servicios Sociales cuando la singularidad de la actividad de la entidad o de la prestación o servicio de que se trate, su carácter urgente o su carácter innovador y experimental, aconsejen la no aplicación del régimen de concierto social. Establece la citada norma también en el ámbito de dichos acuerdos o convenios deberán aplicarse todas las características y requisitos del régimen de concierto que no resulten incompatibles con la naturaleza de los citados acuerdos. Más allá de los beneficios que aporta la canalización de toda la gestión privada de los servicios sociales a través del concierto social, creemos que la posición de la Administración vasca resulta muy garantista ya que plantea emplear todas las herramientas contractuales y no contractuales disponibles para garantizar la prestación efectiva de los servicios sociales de su Cartera pública, ofreciendo de forma normativa el marco regulatorio de dicha coexistencia.

2.2. Análisis por elemento objeto de regulación

2.2.1. Fórmula de regulación

Atendiendo al marco regulatorio nacional y europeo, la regulación de la herramienta del concierto social para la gestión de servicios sociales recae en las comunidades autónomas, las cuales tienen un amplio margen de libertad para abordar dicha regulación. En esta regulación, la fórmula más común que podemos encontrar consiste en la inclusión de cláusulas generales que permiten el uso de dicha herramienta para la gestión de servicios sociales en sus leyes de servicios sociales, así como la remisión al desarrollo reglamentario para la regulación pormenorizada de su naturaleza, entidades concertadas o procedimientos, entre otros aspectos. Por ejemplo, es el caso de comunidades como Andalucía con la *Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía* (Título IV, Capítulo II) y el *Decreto 41/2018, de 20 de febrero, por el que se regula el concierto social para la prestación de los servicios sociales*.

Es interesante señalar cómo el desarrollo reglamentario al que se hace referencia en el anterior párrafo se efectúa en un doble sentido: un desarrollo de la regulación general del concierto social para la gestión de servicios sociales de forma general, o el desarrollo normativo para la gestión de determinados servicios sociales a través del concierto social, como es el caso de Castilla-La Mancha y su *Decreto 52/2021, de 4 de mayo, por el que se regula el concierto social para la gestión de servicios sociales y atención a las personas en situación de dependencia en Castilla-La Mancha*.

También podemos encontrar que algunas comunidades autónomas, como Aragón, que emplea más herramientas legislativas para la regulación del concierto social, en este caso, además de partir de una habilitación general en su ley de servicios sociales, Aragón tiene una ley específica sobre conciertos sociales (*Ley 11/2016, de 15 de diciembre, de acción concertada para la prestación de servicios de carácter social en Aragón*) y un reglamento que desarrolla su regulación (*Decreto 100/2024, de 19 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento que regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón*).

El caso de Cataluña también introduce interesantes matices en lo relativo a la fórmula regulatoria del concierto social, ya que la norma que establece el desarrollo reglamentario de la herramienta incluye normas relativas tanto al concierto social como a la fórmula de gestión delegada de servicios públicos, tal y como podemos observar al analizar el *Decreto 69/2020, de 14 de julio, de acreditación, concierto social y gestión delegada en la Red de Servicios Sociales de Atención Pública*.

Por último, también se detecta otra fórmula que es la inclusión de toda la regulación de la norma en una sola norma con rango de ley, como es el caso del Principado de Asturias y su *Ley del Principado de Asturias 3/2019, de 15 de marzo, sobre acción concertada con entidades de iniciativa social sin ánimo de lucro para la prestación de servicios de carácter social*.

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES:

Tras el análisis de este elemento, consideramos que la fórmula regulatoria que ofrece mayor seguridad jurídica y un abordaje integral de la herramienta es desarrollar **una norma** (ya sea una norma con rango de ley o un reglamento de desarrollo) **que incluya toda la regulación del concierto social para todos los servicios sociales que la comunidad autónoma pretenda concertar con entidades privadas**, de esta forma se establece un corpus común predecible y armonizado, lo cual no quita que se incluyan previsiones específicas para la gestión de los servicios sociales que dada su especificidad así lo requieran.

2.2.2. Entidades concertadas: naturaleza, requisitos y obligaciones

La **naturaleza** de las entidades concertadas quizás es uno de los elementos que mayor interés genera ya que encontramos regulaciones muy diferentes entre las diferentes comunidades autónomas. Así pues, mientras algunas solo contemplan como entidades concertadas a entidades sin ánimo de lucro (por ejemplo, Aragón); otras autonomías reconocen la preferencia en favor de las entidades sin ánimo de lucro, de forma que en condiciones análogas se debe dar prioridad a las entidades del Tercer Sector (por ejemplo, Baleares o Cataluña); y otras que no establecen diferencias ni preferencias entre entidades con y sin ánimo de lucro (por ejemplo, Murcia). La prioridad de las entidades sociales se plasma también en algunas regulaciones autonómicas a través del establecimiento de cláusulas sociales o criterios de experiencia a la hora de instrumentar los conciertos sociales.

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES:

En este sentido, y dada la naturaleza del propio concierto social y los servicios que a través del mismo se gestionan, son las propias entidades sociales que trabajan en defensa de los colectivos beneficiarios de dichos servicios las que mejor pueden atender sus necesidades poniendo en el centro el bienestar de las personas beneficiarias sin priorizar el ánimo de lucro. Por ello, creemos que **la naturaleza de las entidades llamadas a ser concertadas debería ser la de entidad social sin ánimo de lucro o del Tercer Sector**, abriendo la puerta a la participación de la iniciativa privada con ánimo de lucro solo cuando las entidades sociales del territorio no puedan atender dichas necesidades.

De otro lado, y más allá de los requisitos relacionados con la naturaleza o forma social de las entidades concertadas y el ánimo de lucro, en lo relativo a los **requisitos** para ser entidades concertadas, de forma común podemos encontrar las siguientes:

- En el caso de servicios residenciales, acreditar la titularidad del centro o de un derecho de uso y disfrute sobre el mismo para un periodo al menos igual al de la vigencia del concierto.
- Contar con la debida autorización de funcionamiento.
- Estar inscritas en el Registro de entidades y centros sociales autonómico y contar con autorización y acreditación administrativa debidamente inscrita en el mismo.

Además, algunas comunidades incluyen otros requisitos adicionales como los siguientes:

- Haber prestado atención de manera continuada a personas, familias o grupos con necesidades similares a las de las personas destinatarias del servicio o centro. Algunas comunidades, como Aragón, cuantifican esta experiencia mínima en al menos 2 años, otras lo llegan a elevar a 3 años, aunque la mayoría no lo detalla.
- Acreditar la solvencia económica y financiera que se fije en la convocatoria y la disposición de los medios y recursos suficientes para garantizar el cumplimiento de las condiciones previstas para la prestación del servicio.
- Acreditar su presencia en la zona en la que se vaya a prestar el servicio.
- Acreditar el cumplimiento de la normativa laboral a través del establecimiento de medidas para la estabilidad laboral y la calidad del empleo.
- Tener vigente y en aplicación un Plan de Igualdad en el caso de entidades con más de 250 personas trabajadoras. Las entidades con menos plantilla deberán acreditar que en su organización, funcionamiento e intervención actúan con pleno respeto al principio de igualdad entre mujeres y hombres.
- Contar con un seguro de responsabilidad civil que cubra los daños causados a terceros o un seguro de accidentes que cubra tanto a su personal como a las personas usuarias.
- Estar inscritas en el Registro de entidades del Tercer Sector autonómico, en caso de que se trate de este tipo de entidades.
- Estar al corriente en el pago de las obligaciones tributarias y de la seguridad social.
- Acreditar que las personas trabajadoras adscritas a la prestación del servicio no han sido condenadas por sentencia firme por delitos de violencia doméstica o de género, o maltrato a las personas mayores, delitos contra la vida, la integridad física, la libertad, la integridad moral o la libertad e indemnidad sexual o por delitos de terrorismo.
- Se excluye a las entidades en las que concurran algunas de las prohibiciones para contratar previstas en la legislación de contratos del sector público.

- Contar con el número mínimo de trabajadores o trabajadoras con discapacidad que establece la legislación vigente.
- Comunicar los cambios de accionariado o de titularidad para preservar la identidad institucional que justificó el acuerdo de colaboración.
- No haber sido sancionadas en los últimos cuatro años mediante resolución firme por la comisión de infracciones graves o muy graves en materia de relaciones laborales, empleo, empresas usuarias de empresas de trabajo temporal, seguridad social, emigración, movimientos migratorios y trabajo de personas extranjeras.
- Cumplir con los estándares mínimos y adecuados de calidad exigibles a las personas o entidades en la prestación de los servicios.
- Acreditar el compromiso de incorporación, o de mantenimiento de personal con dificultades de acceso al mercado laboral para la ejecución del concierto, en los términos y proporción establecidos en los pliegos técnicos.
- Para el caso de profesionales autónomos titulados, acreditar la colegiación en el correspondiente colegio profesional.
- No haber dado lugar a la resolución de un concierto de idéntica naturaleza por causa imputable a la persona solicitante establecida en dicho concierto.
- No haber sido sancionadas en los cinco últimos años por infracción grave o muy grave previstas en la normativa laboral, ni condenadas en el mismo período por sentencia firme por delitos contra los derechos de los trabajadores.
- Cumplir las obligaciones aplicables en materias medioambiental, social o laboral que establecen el derecho de la Unión Europea, el derecho nacional, los convenios colectivos o las disposiciones de derecho internacional medioambiental, social y laboral que vinculen el Estado.
- Cumplir la normativa sobre protección de datos de carácter personal y de confidencialidad profesional y protección de la intimidad de las personas.
- Disponer de un protocolo en materia de acoso sexual y en razón de sexo.
- Adquirir el compromiso de no beneficiarse de la suscripción de conciertos sociales para aplicar una política de precios inferior al promedio del mercado cuando actúen en el ámbito de actividades comerciales o económicas, alterando con ello la competencia.
- Que se comprometan a la prestación del servicio objeto del concierto, como máximo, por el importe en que se convoque por la entidad, órgano u organismo responsable de su prestación.
- Acreditar experiencia en trabajo comunitario en relación con servicios similares a los de la convocatoria, colaborando o cooperando con sistemas públicos, entidades, recursos e iniciativas de un territorio a fin de mejorar la integralidad, continuidad, personalización y proximidad de la atención o la prevención y participación de las personas destinatarias, conforme al modelo comunitario.

Algunos de estos requisitos se establecen como criterios para la priorización de las posibles entidades concertadas (por ejemplo, Cantabria), no se trata, por tanto, de requisitos que, en caso de su insatisfacción, supongan la exclusión, sino que sirven como criterios para la elección prioritaria de unas entidades sobre otras. Por último, es importante señalar que la mayoría de la legislación analizada remite a las diferentes convocatorias y a sus pliegos de prescripciones técnicas y de cláusulas administrativas particulares para la inclusión de requisitos adicionales según el caso.

Es interesante en este punto señalar el caso de la normativa del País Vasco, que establece una serie de **requisitos adicionales vinculados con la aplicación del modelo comunitario en la acción concertada**. Estos se encuentran en el artículo 8.3 del *Decreto 168/2023, de 7 de noviembre, por el que se regulan el régimen de concierto social y los convenios en el Sistema Vasco de Servicios Sociales* y son los siguientes:

- Conectar otros servicios y/o o actividades dirigidas a las personas, y en su caso familias, destinatarias o usuarias del centro, y los propios del centro concertado (integralidad de la atención).
- Atender a las personas, y en su caso familias, destinatarias o usuarias del centro a lo largo de diferentes etapas de la vida o del proceso de inserción o integración social (continuidad de la atención).

- Ofrecer a las personas y en su caso familias destinatarias o usuarias del centro, una atención personalizada, adecuando los apoyos a cada caso desde la combinación del servicio a concertar con otros servicios y actividades de la entidad, o prestados por ella, y en coordinación o colaboración con terceros (personalización de la atención).
- Fomentar la participación de las personas y, en su caso, familias destinatarias o usuarias del centro, en la entidad, el centro y las actividades, así como en el proceso individual/familiar de intervención (participación de las personas destinatarias).

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES:

Tras analizar la regulación de los requisitos de las entidades para acceder a la gestión de servicios sociales concertados, se pueden observar elementos comunes relativos a la acreditación y registro de las entidades en los Registros pertinentes, así como otros relativos al cumplimiento de la normativa vigente en materia laboral, de igualdad de oportunidades, de inclusión de personas con discapacidad o de cumplimiento de las obligaciones fiscales y con la seguridad social. Todos estos requisitos parecen lógicos y razonables en el marco general del ordenamiento jurídico nacional, por lo que son deseables. De otro lado, cuestiones relacionadas con la solvencia económica son recomendables para garantizar la efectiva prestación de los servicios, pero creemos que al mismo nivel se deberían encontrar los requisitos vinculados a la solvencia técnica, en otras palabras, requerir que las entidades concertadas cuenten con arraigo en el territorio y con experiencia en la gestión de los servicios puede ser una garantía de que dichos servicios no solo se prestan de forma efectiva sino que son verdaderamente útiles y atienden a las necesidades de los colectivos beneficiarios. De otro lado, se valora muy positivamente el modelo comunitario que rige la normativa vasca, ya que ahonda en la idea ofrecida anteriormente, que las entidades que ya trabajan con los colectivos beneficiarios son las entidades mejor preparadas para atenderles y ofrecer los servicios concertados. Por último, ahondando en la idea antes ofrecida sobre la especial idoneidad de las entidades sin ánimo de lucro como entidades concertadas, es importante que se incluyan de forma general requisitos que centrados en el control de los precios públicos y del lucro generado por la actividad concertada.

En último lugar, y en lo relativo de las **obligaciones** de las entidades concertadas que no se relacionan con la naturaleza y el ánimo de lucro de las entidades, Podemos encontrar la siguiente obligación común a toda la legislación analizada:

- Prestar los servicios objeto de concierto a la persona usuaria con sujeción a las condiciones establecidas en el mismo y a las normas vigentes.

De otro lado, podemos encontrar también otras obligaciones que establecen las comunidades autónomas pero que no son comunes a todas ellas:

- Proporcionar una atención adecuada, interprofesional, integral, personalizada y continuada, adaptada a las necesidades, capacidades y preferencias de las personas usuarias y sus familias.
- Hacer constar en la documentación y en la publicidad, junto con su denominación, la condición de entidad perteneciente a la Red Pública de Centros y Servicios Sociales de la CCAA.
- Promover la utilización del servicio en condiciones de igualdad por las personas usuarias, salvaguardar su derecho a la dignidad e intimidad y cumplir con el deber de confidencialidad y reserva de los datos personales. Esta obligación de trato no discriminatorio en ocasiones se extiende explícitamente a la plantilla.
- Promover la participación de las personas destinatarias y, en su caso, de sus familiares en la prestación del servicio.
- Disponer de un Órgano de Participación del centro o servicio y mantener un régimen de funcionamiento con participación y representación por parte de la entidad, profesionales y personas usuarias o sus representantes legales, conforme establezca la normativa sectorial
- Solicitar previamente a la entidad pública concertante cambio o variación en el servicio prestado que deberá ser autorizado y, en especial, cualquier cambio de titularidad de los centros.
- Proveer el servicio concertado de manera diligente, y en condiciones de accesibilidad universal y diseño para todas las personas, de forma continuada y con la calidad requerida en los pliegos de prescripciones técnicas.

- Colaborar con la Administración concertante y facilitarle las tareas de inspección, fiscalización, seguimiento, evaluación y auditoría y toda la información de cualquier índole que le sea solicitada y que resulte necesaria para valorar la ejecución del concierto social, con sujeción a la legislación en materia de protección de datos.
- Realizar una auditoría técnica y económica externa con la periodicidad que le sea requerida para garantizar la calidad del servicio, así como para valorar el debido cumplimiento de los derechos de las personas usuarias atendidas y la aplicación de los fondos percibidos en concepto de compensación de costes.
- Elaborar un proyecto técnico de la prestación, del programa, o de los servicios, recursos o centros, que permita comprobar la adecuación de la prestación del servicio objeto de dicha acción concertada a los principios generales de intervención.
- Comunicar a la entidad pública concertante cualquier subvención, donación o aportación privada, cuyo objeto sea la financiación de mejoras de mantenimiento del centro.
- Comunicar a la entidad pública concertante las circunstancias que puedan provocar la extinción del concierto social.
- Remitir a la Consejería competente, una vez efectuada la liquidación de las estancias o del servicio concertado, y dentro de los primeros diez días naturales del mes siguiente al que corresponda la liquidación efectuada, certificación de las cantidades percibidas de las personas beneficiarias, en la que se expresarán todos los conceptos cuyo abono corresponda a la Administración de la Comunidad Autónoma; y remitir, con la periodicidad que se fije por la Administración, los expedientes relativos a las reclamaciones económicas por usuarios que hayan incurrido en impago del precio público
- Cumplir con la normativa reguladora de los requisitos materiales, funcionales y personales, así como, en su caso, la subrogación consecuente del personal, aplicables en función de la tipología de la prestación del servicio.
- Cumplir con las disposiciones vigentes en materia laboral y los convenios colectivos, disposiciones de seguridad social y de seguridad y salud laboral, por lo que vendrá obligada a disponer las medidas exigidas por tales disposiciones, siendo a su cargo el gasto que ello origine.
- Garantizar la profesionalidad y formación del personal contratado para llevar a cabo la ejecución del programa.
- Respetar la legalidad vigente. Por ejemplo, la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor.
- Respetar los derechos y deberes inherentes a su calidad de titular de la entidad prestadora de servicios sociales respecto del personal adscrito al servicio concertado.
- Guardar secreto profesional en todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del concierto social, con respeto a la legislación de protección de datos.
- Asumir la responsabilidad de la calidad técnica del trabajo que desarrolle y de las prestaciones realizadas, así como de las consecuencias que se deduzcan para la entidad pública concertante o para terceras personas de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del concierto social.
- Mantener los locales, instalaciones, mobiliario o enseres en condiciones adecuadas.
- Poner a disposición de las personas usuarias un libro de sugerencias y reclamaciones, que deberá mantenerse a disposición de la entidad pública concertante para que la misma conozca su contenido, su tramitación y respuesta aportada por la entidad concertada; o establecer un sistema interno ágil de recepción, seguimiento y resolución de las quejas y reclamaciones que pudiera presentarse por las personas usuarias.
- Gestionar el cobro de las aportaciones de las personas usuarias de la prestación, en aplicación de la normativa sobre precios públicos o tarifas aplicable.
- Dar a conocer a las personas usuarias y a la entidad pública concertante el coste repercutido de las prestaciones complementarias que, por tener carácter optativo, no queda incluido en el coste del servicio, en los casos que proceda.
- No percibir de la persona usuaria cantidad alguna por los servicios concertados al margen de los precios públicos que se pudieran aplicar, sin perjuicio de los casos en los que, de acuerdo con la normativa vigente, corresponda a la persona usuaria realizar una aportación económica por la prestación del servicio.

- Indemnizar por los daños y perjuicios que cause, por sí o por personal o medios dependientes de la misma y por las personas usuarias, a terceras personas y al local o locales de prestación del servicio, como consecuencia de la ejecución del concierto. Cuando tales daños sean consecuencia inmediata y directa de una orden de la entidad pública concertante, será esta responsable dentro de los límites señalados en las leyes.
- En caso de realización con medios ajenos de la realización parcial del servicio o de servicios complementarios, asumir la total responsabilidad de la ejecución de estos servicios
- Cumplir con las cláusulas sociales y ambientales que se establezcan en la convocatoria de licitación del concierto social y en los correspondientes pliegos de cláusulas administrativas particulares.
- Mantener la vigencia de la debida autorización de funcionamiento y, en su caso, acreditación.
- Contar con un protocolo de detección y atención de violencia de género, ofreciendo información de su existencia y contenido a las personas usuarias y personal de la entidad.
- Informar a la persona responsable del servicio, del departamento o de la unidad competente de aquellas cuestiones que puedan mejorar el funcionamiento, la organización o las instalaciones donde se efectúa la prestación de servicios sociales.
- En caso de que sea necesaria la derivación de la persona usuaria a otro u otros servicios, hacerlo de la manera más favorable para aquella, procurando la continuidad de la intervención.
- Cumplir los plazos que se establezcan para las distintas intervenciones, ajustándose a los plazos máximos previstos en la normativa vigente.
- Poner en conocimiento de la autoridad competente cualquier situación que pudiera conllevar una vulneración de derechos.

Es interesante señalar como algunos de los elementos incluidos como obligaciones por algunas administraciones autonómicas son considerados como requisitos previos por otras. De otro lado, es importante señalar que muchas de las normas analizadas también remiten a los pliegos de condiciones técnicas de cada convocatoria para la inclusión de más obligaciones para las entidades concertadas.

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES:

Como parece lógico, la principal obligación común a todas las regulaciones analizadas se relaciona con el cumplimiento del servicio social concertado en los términos establecidos en la convocatoria. De forma adicional, podemos encontrar obligaciones relacionadas con el cumplimiento de la legalidad vigente en toda su extensión (legislación laboral, legislación de protección de datos personales, de igualdad entre hombres y mujeres, de derechos de personas usuarias y consumidoras, de promoción de derechos de personas con discapacidad, etc.), además de otras obligaciones relacionadas con articular la relación entre la administración concertante y la entidad concertada y las labores de control de calidad y financiero de los servicios. De otro lado, se encuentran obligaciones relacionadas con la gestión económica de los servicios, como la gestión del cobro o la gratuidad de los servicios concertados (salvo los servicios complementarios). Es interesante señalar como algunas regulaciones incluyen obligaciones específicas relativas a la realización de auditorías económicas externas, y otras solo remiten a la obligación de facilitar la información necesaria para que la administración concertante pueda ejercer esas labores de control de forma más intensa.

2.2.3. Prestaciones y servicios sociales objeto del concierto social

En lo relativo a los **servicios sociales objeto de la acción concertada**, encontramos una interesante variedad de casuísticas. Por ejemplo, encontramos regulaciones autonómicas que extienden el régimen del concierto social a la gestión de la mayoría de los servicios sociales incluidos en su cartera de servicios, otras que solo lo extienden a algunas, incluso algunas que excluyen de forma expresa determinados servicios residenciales. Por este motivo, se procede a trasladar de forma pormenorizada la información sobre los servicios sociales objeto del concierto social en las diferentes comunidades autónomas:

Comunidad Autónoma	Precepto legal	Servicios sociales objeto del concierto
Andalucía	Art. 103 de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía.	- La reserva y ocupación de plazas del Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía que estime el órgano competente. - La gestión integral de las prestaciones, programas, servicios o centros, a excepción de las de gestión pública directa. ** (Estas son: los servicios de información, valoración, orientación y asesoramiento tanto en el nivel primario como en el especializado; la elaboración del Proyecto de Intervención Social, su seguimiento y evaluación; las funciones de los profesionales de referencia y el equipo profesional de servicios sociales comunitarios; y la gestión de las prestaciones económicas previstas en el Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales.
Aragón	Art. 3 y Anexo del Decreto 100/2024, de 19 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento que regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón.	Los servicios y prestaciones a las personas incluidos en el Catálogo de Servicios Sociales que se relacionan en el anexo. La lista incluida en el anexo es muy extensa e incluye servicios de tipo residencial, técnico y asistencial. Aragón también incluye las prestaciones adicionales incluidas en el catálogo complementario que aprueben los Ayuntamientos y Comarcas en el ámbito de sus competencias y cuya financiación correrá, en todo caso, a su cargo.
Principado de Asturias	Art. 5 y 6 de la Ley 3/2019, de 15 de marzo, sobre acción concertada con entidades de iniciativa social sin ánimo de lucro para la prestación de servicios de carácter social.	La reserva y la ocupación de plazas para uso exclusivo de las personas usuarias de servicios sociales de responsabilidad pública; y la gestión integral de las siguientes prestaciones sociales, servicios, programas, recursos o centros: - Medidas dirigidas a prevenir la exclusión social y a promover la autonomía de las personas. - Actuaciones dirigidas a garantizar la protección de los menores. - Medidas de apoyo familiar. - Medidas de apoyo a las personas dependientes y sus familias. - Medidas y ayudas técnicas para la atención, rehabilitación y el fomento de la inserción social de personas con discapacidad. - Medidas dirigidas a la protección jurídica de las personas que tengan disminuida su capacidad de obrar y les impida valerse por sí mismas. - Medidas dirigidas a incrementar la autonomía personal, la participación social y el desarrollo comunitario. - Las medidas preventivas y promocionales en el ámbito de las adicciones y las medidas de carácter sociosanitario y socioeducativo que

		complementen a las prestaciones sociales del sistema público de servicios sociales. ** Se excluyen expresamente la provisión de servicios sociales de atención residencial, de centros de día y de ayuda a domicilio para personas mayores.
Islas Baleares	Art. 4.3 y Anexo de la Ley 12/2018, de 15 de noviembre, de servicios a las personas en el ámbito social en la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.	La reserva y la ocupación de plazas o la prestación de servicios para su uso exclusivo por las personas usuarias del sistema de servicios sociales público, según estime la autoridad competente, se incluyen los siguientes: • Prestaciones económicas familiares. • Servicios de reinserción de personas presas. • Servicios de búsqueda de trabajo. • Servicios de enseñanza preescolar. • Servicios de asistencia social. • Servicios sociales administrativos. • Programa de acción municipal. • Otros servicios comunitarios, sociales o personales. • Servicios diversos prestados por asociaciones. • Servicios de suministro de comidas para particulares. • Servicios de entrega de comida a domicilio. • Servicios de entrega de comidas.
Canarias	Art. 3 y Anexo del Decreto 144/2021, de 29 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del concierto social en el ámbito de los servicios sociales de la Comunidad Autónoma de Canarias.	• La reserva y ocupación de plazas en centros y en servicios de carácter sociosanitario para su uso exclusivo por las personas usuarias del sistema público de servicios sociales, que estimen las autoridades competentes. • La gestión integral de los servicios, prestaciones o centros previstos en el Catálogo de Servicios y Prestaciones que se establezcan con la posibilidad de ser gestionados de manera indirecta. • La gestión parcial de los servicios y de las prestaciones contenidos en el citado Catálogo de Servicios y Prestaciones. • Los servicios incluidos son: ○ Prestaciones económicas familiares. ○ Servicios de reinserción. ○ Servicios de búsqueda de trabajo. ○ Servicios de asistencia social. ○ Servicios sociales administrativos. ○ Programa de acción municipal. ○ Otros servicios comunitarios, sociales o personales. ○ Servicios diversos prestados por entidades. ○ Servicios de comida a domicilio: ○ Servicios de suministro de comidas para particulares. ○ Servicios de entrega de comidas a domicilio.

		○ Servicios de entrega de comidas. ○ Servicios sociales. ○ Servicios de prestaciones sociales. ○ de suministro de personal doméstico. ○ Servicios de suministro de personal de enfermería. ○ Servicios de suministro de personal médico. ○ Casas particulares con personas empleadas. ○ Servicios de mano de obra para particulares, Servicios de personal de agencia para particulares, Servicios de personal administrativo para particulares, Personal temporal para particulares, Servicios de ayuda en tareas domésticas y Servicios domésticos.
Cantabria	Art. 56 de la Ley 2/2007, de 27 de marzo, de derechos y servicios sociales.	La reserva y/o ocupación de plazas en Centros de servicios sociales
Castilla y León	Art. 90 de la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León.	Incluye la reserva y la ocupación de plazas para uso exclusivo de las personas usuarias de servicios sociales de responsabilidad pública; y la gestión integral de las siguientes prestaciones sociales, servicios, programas, recursos o centros: • Medidas dirigidas a prevenir la exclusión social y a promover la autonomía de las personas. • Actuaciones dirigidas a garantizar la protección y reforma de los menores. • Medidas de apoyo familiar. • Medidas de apoyo a las personas dependientes y sus familias, entendiendo como tales a las personas que por razones ligadas a la falta o a la pérdida de capacidad física, psíquica o intelectual tienen necesidad de una asistencia o ayuda importante para la realización de las actividades de la vida diaria. • Medidas y ayudas técnicas para la atención, rehabilitación y el fomento de la inserción social de personas con necesidades especiales por causa de su discapacidad. • Medidas dirigidas a la protección jurídica de las personas que tengan disminuida su capacidad de obrar y les impida valerse por sí mismas. • Medidas dirigidas a incrementar la autonomía personal, la participación social y el desarrollo comunitario. • Medidas de atención e integración de las víctimas de violencia de género. • Proyectos innovadores de modelos de atención social y sistemas de apoyo a las

		personas destinatarias de los servicios sociales. Medidas preventivas y promocionales en el ámbito de las adicciones y de carácter sociosanitario y socioeducativo que se consideren susceptibles de complementar, desde estos ámbitos, a las prestaciones sociales del sistema de servicios sociales de responsabilidad pública.
Castilla-La Mancha	Art. 6 del Decreto 52/2021, de 4 de mayo, por el que se regula el concierto social para la gestión de servicios sociales y atención a las personas en situación de dependencia en Castilla-La Mancha.	Incluye la gestión, integral o parcial, de servicios y programas vinculados a las prestaciones sociales; la ocupación de plazas, conforme se especifique en la correspondiente convocatoria y la concertación de plazas vinculada a la construcción de centros de los servicios y prestaciones que se especifican en diferentes normas, salvo aquellos que quedan reservados a la gestión directa. **Estos servicios de gestión directa son: - Prestaciones técnicas: las destinadas a facilitar el acceso al sistema; a valorar las necesidades de las personas para el acceso a cualquiera de las prestaciones recogidas en esta Ley o en su normativa de desarrollo; aquellas prestaciones que permitan la elaboración del Plan de Atención Social que corresponda; así como aquellas necesarias para la valoración y reconocimiento del grado y nivel de dependencia, del grado de discapacidad y de las situaciones de riesgo o desprotección de menores. - Prestaciones económicas: la gestión de la Renta Básica, Emergencia Social, las prestaciones complementarias y las prestaciones económicas vinculadas a la autonomía y atención a la dependencia. - Actuaciones: la planificación, el Registro de Centros y Entidades de Servicios Sociales, las autorizaciones administrativas, la inspección, la definición de los procesos calidad y cualquier otra relacionada con el ejercicio de las competencias de control y supervisión sobre el conjunto de los servicios sociales en la región.
Cataluña	Art. 25 del Decreto 69/2020, de 14 de julio, de acreditación, concierto social y gestión delegada en la Red de Servicios Sociales de Atención Pública y Título IV de la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales.	Ante la ausencia de previsiones expresas, se entiende que pueden ser objeto de iniciativa privada (a través de gestión delegada o concierto social) todos los servicios sociales incluidos en la Cartera de Servicios Sociales de Cataluña.
Comunidad Valenciana	Art. 5, 6 y Anexo del Decreto 181/2017, de 17 de noviembre, del Consell, por el que se desarrolla la acción concertada para la prestación de servicios sociales en	Incluye la reserva y ocupación de plazas para su ocupación por las personas usuarias del sistema público de servicios sociales; la gestión integral de prestaciones, servicios o centros, para la disposición

	el ámbito de la Comunitat Valenciana por entidades de iniciativa social.	por la administración de la totalidad de plazas autorizadas conforme a las necesidades de servicio, siempre que lo permita la normativa sectorial; y la gestión de servicios de atención, asesoramiento y apoyo destinados a población en general o a grupos vulnerables que requieran de una intervención especializada, en relación a diferentes servicios y prestaciones que se indican en el anexo de la norma. Los ámbitos cuyos servicios y prestaciones pueden ser objeto de la acción concertada son: • Infancia y adolescencia • Juventud • Personas mayores • Personas con diversidad funcional • Mujeres • Personas migrantes • Familias • Igualdad en la diversidad • Otros que se establezcan de forma reglamentaria.
Extremadura	Art. 4 de la Ley 13/2018, de 26 de diciembre, de conciertos sociales para la prestación de servicios a las personas en los ámbitos social, sanitario y sociosanitario en Extremadura.	Incluye la gestión integral o parcial de las prestaciones, programas, servicios o centros que sean competencia de las Administraciones públicas, a excepción de aquellos que sea obligatoria su gestión pública directa, así como sobre la reserva y ocupación de plazas para su uso por las personas usuarias derivadas por las Administraciones públicas competentes en la prestación del servicio público. Todo ello en relación con los servicios sociales especializados que formen parte de la cartera de servicios sociales de esta Administración y los servicios, sanitarios y sociosanitarios de atención directa a las personas.
Galicia	Art. 4 del Decreto 229/2020, de 17 de diciembre, por el que se desarrolla el régimen de conciertos sociales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia y art. 33 ter de la Ley 13/2008, de 3 de diciembre, de servicios sociales de Galicia.	Incluye la reserva y ocupación de plazas para uso exclusivo de las personas usuarias de servicios sociales o de colectivos vulnerables y la gestión integral de prestaciones técnicas, tecnologías de servicios, programas o centros.
Región de Murcia	Art. 2 del Decreto número 10/2018, de 14 de febrero, por el que se establece el régimen jurídico de los conciertos sociales en la Región de Murcia en los servicios sociales especializados en los sectores de personas mayores y personas con discapacidad.	Incluye la reserva y ocupación de plazas y la prestación de servicios para su uso exclusivo por las personas usuarias de los servicios sociales de responsabilidad pública especializados en Personas Mayores y Personas con Discapacidad.

Comunidad de Madrid	Art. 74 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. **Pendiente desarrollo reglamentario.	Incluye la reserva de plazas en centros o servicios para su ocupación por usuarios del Sistema Público de Servicios Sociales y la gestión integral de programas, servicios, prestaciones o centros.
Navarra	Art. 3 de la Ley Foral 13/2017, de 16 de noviembre, de conciertos sociales en los ámbitos de salud y servicios sociales.	Incluye los servicios públicos de carácter social del nivel especializado, sanitario o sociosanitario, de interés general para la atención directa a las personas.
País Vasco	Art. 3 del Decreto 168/2023, de 7 de noviembre, por el que se regulan el régimen de concierto social y los convenios en el Sistema Vasco de Servicios Sociales.	La provisión de los servicios a personas con derecho reconocido a los mismos y plaza, o servicio, asignado tras un proceso de valoración, salvo en algunos supuestos.
La Rioja	Art. 61 quarter de la Ley 7/2009, de 22 de diciembre, de Servicios Sociales de La Rioja. **Pendiente desarrollo reglamentario.	La reserva y la ocupación de plazas para uso exclusivo de las personas usuarias de servicios sociales; y la gestión integral de prestaciones técnicas, programas, servicios o centros, de conformidad con la normativa de desarrollo reglamentario.

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES:

De forma común vemos como la mayoría de los servicios sociales incluidos en las Carteras de gestión autonómica pueden ser objeto de la acción concertada según la regulación analizada, salvo el caso de aquellos que restringen el objeto de la acción concertada a los servicios sociales y sociosanitarios, los que la limitan a servicios dirigidos a personas con discapacidad y personas mayores o los que excluyen de forma explícita los servicios residenciales para personas mayores. Para una mejor articulación del marco regulatorio del concierto, se recomienda **incluir en el objeto de concertación aquellos servicios que puedan ser ofrecidos de forma más eficiente y eficaz por parte de las entidades sociales que trabajan en colaboración con los colectivos beneficiarios de dichos servicios sociales**. Por ejemplo, servicios sociales para personas con discapacidad, para personas mayores o para personas migrantes.

2.2.4. Criterios de asignación y selección de las entidades concertadas

En lo relativo a los **criterios de asignación o de preferencia en la adjudicación de los servicios concertados**, es importante comenzar insistiendo en lo analizado en el apartado sobre la naturaleza de las entidades concertadas, y es que muchas de aquellas regulaciones que admiten la concertación con entidades con ánimo de lucro incluyen como criterio de asignación preferente la concertación con entidades sin ánimo de lucro o del Tercer Sector. Por ejemplo, Andalucía solo establece esta preferencia en caso de que se den *“análogas condiciones de eficacia, calidad y rentabilidad social”*, en caso de que existan entidades de iniciativa privada con ánimo de lucro que presenten mejores condiciones, no existirá dicha preferencia (artículo 15.1 del *Decreto núm. 41/2018 de Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, de 20 febrero, que regula el concierto social para la prestación de los servicios sociales*).

Además, se observa que **no existen criterios de asignación comunes a todas las regulaciones analizadas**. A continuación, se enumeran los criterios que se encuentran en las diferentes regulaciones analizadas:

- La continuidad de las personas usuarias atendidas.
- El arraigo de la persona en el entorno de atención social.
- La experiencia y trayectoria acreditada.

- La ubicación del centro en municipios considerados zonas escasamente pobladas o en riesgo de despoblación, centros que se construyan como proyectos de singular interés y proyectos declarados como prioritarios, o con ratio de plazas inferior a la media provincial o regional, según especifique la orden de convocatoria.
- La lista de espera o demanda para el acceso a los servicios.
- La solvencia financiera y técnica mínima necesaria para desarrollar la prestación.
- Disponer del seguro de responsabilidad civil que sea exigible en cada caso.
- Que exista demanda objetiva del recurso en la Zona.
- Que la titularidad del centro corresponda a otras Administraciones Públicas.
- Que la oferta se acompañe de otros servicios esenciales o complementarios que puedan repercutir en una mayor calidad en el servicio a concertar.
- Que se facilite la reserva de plaza ocupada sin contraprestación económica.
- Que se disponga de Planes de Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en el ámbito laboral.
- La calidad en el servicio.
- La elección de la persona usuaria en los casos en que proceda.
- La vinculación afectiva o terapéutica.
- Atender a las personas usuarias en cualquiera de las lenguas oficiales en la comunidad autónoma.
- La atención personalizada, integral e interdisciplinar.
- La implantación en la localidad donde vaya a prestarse el servicio, o el compromiso de implantarse en la localidad donde vaya a prestarse el servicio una vez haya sido formalizado el acuerdo de acción concertada.
- La valoración de los usuarios si ya hubiere prestado el servicio anteriormente; y en caso de no haberlo prestado, la valoración de personas usuarias de otros servicios de similar naturaleza.
- Las buenas prácticas sociales y de gestión de personal, el cumplimiento de los derechos laborales y otras mejoras establecidas en los convenios colectivos, así como el mantenimiento de condiciones de igualdad salarial adecuadas, y el cumplimiento de las ratios entre profesionales de atención directa y personas usuarias según la normativa, así como la eventual incorporación de mejoras voluntarias en materia laboral, salarial y de seguridad en el trabajo.
- La formación específica del equipo humano que prestará el servicio en la materia social que sea clave para su prestación, como inserción, exclusión, género, discapacidad, minorías étnicas y multiculturalidad, entre otras.
- La incorporación al equipo de personas trabajadoras y colaboradoras de la entidad que van a ejecutar el acuerdo de acción concertada de una proporción significativa de personas con dificultades de acceso al mercado de trabajo, o pertenecientes a colectivos vulnerables.
- El cumplimiento y la eventual mejora de los mínimos en materia de igualdad y conciliación.
- El establecimiento de mecanismos para la implicación efectiva de las personas usuarias en la prestación y evaluación de los servicios.
- El trabajo en red con otras entidades en la gestión de prestaciones y servicios análogos conforme a criterios de proximidad y participación.
- La promoción de la participación del voluntariado en el desarrollo de sus acciones.
- Las características de los medios materiales adscritos a la prestación del servicio.
- La innovación asistencial o terapéutica en la prestación de servicios.
- Compra pública ética: Suministro de productos de comercio justo.
- Desarrollar medidas para la protección del medio ambiente.
- Suministro de productos de producción agraria ecológica o controlada y productos alimentarios de proximidad, frescos y de temporada.

- Principios éticos y de conducta a los que deben adecuar su actividad en la prestación de los servicios, de acuerdo con las previsiones que contiene la normativa de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y gobernanza democrática.
- Poner a disposición de la Administración la totalidad de las plazas.

De nuevo, vemos como muchos de los elementos que en algunas regulaciones se incluyen como requisitos previos para la participación como entidades concertadas algunos de los elementos que en otras regulaciones se incluyen como meros criterios de asignación para la gestión de los servicios sociales objeto de concertación. También es importante señalar que muchas regulaciones incluyen la previsión de que dichos criterios podrán modificarse, ampliarse o modularse en los pliegos de cláusulas administrativas particulares de cada convocatoria.

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES:

Encontramos criterios que podemos clasificar en las siguientes categorías:

- Criterios relacionados con la experiencia y necesidades directas de las personas usuarias, en este punto se incluyen los criterios que priorizan a las entidades que incluyen el trabajo en red con otras entidades especializadas en el ámbito.
- Criterios que priorizan las políticas participativas y de buen gobierno.
- Criterios relacionados con la calidad técnica de los servicios y el personal profesional encargado de ofrecerlos.
- Criterios relacionados con el cumplimiento de otras disposiciones legales vigentes y la mejora de sus condiciones, como las relativas al Empleo de personas vulnerables o igualdad de oportunidades y conciliación familiar.
- Criterios de tipo económico, relacionados con la gratuidad de los servicios o los servicios complementarios.

Aunque todos los criterios presentados parecen deseables, llama la atención como en muchas regulaciones no se da mayor peso a los criterios relacionados con la experiencia y las necesidades directas de las personas usuarias. Dado que estamos ante la gestión de servicios de tipo social, y en línea con los principios imperantes en materia de gestión de servicios sociales y concierto social, la experiencia y necesidades de las personas usuarias debería ser el centro de la acción concertada y, por tanto, se debería reconocer la mayor idoneidad de las entidades que ya atienden a los colectivos vulnerables beneficiarios de dichos servicios para la gestión de dichos servicios sociales a través del concierto.

2.2.5. Calidad de los servicios concertados

La **calidad de los servicios sociales** es un elemento central en las regulaciones autonómicas de servicios sociales, concebido en muchos casos como un derecho de las personas usuarias, por lo que también es un elemento principal en la regulación de la acción concertada. En las normativas analizadas, la calidad de los servicios concertados es una cuestión transversal a todo el corpus normativo, se incluye como un principio rector, una obligación de cumplimiento para las entidades concertadas, un requisito para el acceso de las entidades a la acción concertada o un criterio de priorización en la asignación de la gestión de servicios sociales concertados.

El establecimiento de las condiciones básicas de calidad es una obligación de las administraciones concertantes, en cuya regulación básica de servicios sociales la calidad aparece como un elemento central pero el establecimiento de los indicadores, fórmulas de acreditación y guías de recomendaciones se remite al órgano competente dentro de la Consejería encargada de asuntos sociales.

En sede de regulación del concierto social, el control de la calidad se vincula a la realización de auditorías externas, la certificación de tipo privada o a la actividad inspectora de la propia administración concertante. De forma general, las regulaciones analizadas vinculan el establecimiento de los criterios o condiciones de calidad necesarios a la naturaleza de cada servicio o prestación concreta y remite a los pliegos de condiciones técnicas de cada convocatoria para su establecimiento, siempre en base a la normativa general sobre calidad de servicios públicos definidos por la consejería o departamento competente. En este punto se puede mencionar el caso de la Administración de las Islas Canarias, que en su artículo 77 de la *Ley 16/2019, de 2 de mayo, de*

Servicios Sociales de Canarias, establece unos estándares de calidad mínimos e indispensables muy pormenorizados que se dividen en las siguientes categorías:

- Estándares de calidad en la atención a la persona y en la gestión del servicio. Entre ellos podemos encontrar algunos como el registro de personas usuarias, el expediente de atención individualizado permanentemente, diferentes protocolos de actuación o la Carta de servicios.
- Requisitos sobre la organización del servicio, que incluye algunos como protocolos sobre otros procesos necesarios para prestar el servicio adecuadamente; acuerdos de coordinación con los agentes de la comunidad; o códigos deontológicos de las diferentes áreas profesionales implicadas en los servicios, disponibles y consultables por el equipo profesional.
- Estándares de calidad en la estructura, instalaciones y equipamientos, que incluyen cuestiones como el plan de autoprotección; el plan de mantenimiento de las instalaciones del edificio y de las empresas especializadas que lo ejecuten; o los seguros obligatorios correspondientes.

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES:

Para poder evaluar el sistema de control de calidad de los servicios sociales objeto de acción concertada sería necesario abordar una investigación en mayor profundidad sobre la normativa y las disposiciones relativas a la materia que se abordan en el seno de las diferentes administraciones autonómicas, dado que su estudio se encuentra fuera del objeto de investigación del presente informe. En todo caso, sería deseable que entre los estándares de calidad se incluyeran herramientas que permitieran la evaluación continua de la calidad de los servicios por parte de las personas usuarias y que se valorara el conocimiento técnico e inmediato que tienen las entidades concertadas de las necesidades y preferencias de las personas beneficiarias a las que atienden.

2.2.6. Procedimientos de concierto social

En general, todas las comunidades autónomas establecen por reglamento un procedimiento para la tramitación de conciertos sociales con entidades privadas. No obstante, hay algunas comunidades autónomas que recogen también el procedimiento para casuísticas diferentes a la tramitación general.

Por ejemplo, Canarias, recoge mención a distintos procedimientos dependiendo de si es primer concierto social, ampliación de plazas o servicios, renovación o modificación de conciertos.

Cataluña, por su parte, recoge la posibilidad del procedimiento de provisión directa, por el cual se pueden asignar servicios sociales directamente a las entidades de servicios sociales privadas sin convocatoria pública en los siguientes supuestos:

- a) Cuando se acredite que en una convocatoria pública previa no se haya presentado ninguna solicitud o ninguna solicitud adecuada, siempre que no se modifiquen sustancialmente las condiciones de la convocatoria. Se considera que una solicitud no es adecuada cuando se ha denegado porque no se ajusta a los requisitos y condiciones requeridos en la convocatoria.
- b) Cuando se acredite que solo hay una entidad proveedora del servicio social en el territorio.
- c) Cuando se trate de servicios sociales personalísimos que tengan como característica determinante el arraigo de la persona en el entorno y sea necesario dotar de continuidad la atención a las personas que ya eran usuarias del servicio.

Además, también establece un procedimiento de provisión de emergencia, para casos en que exista la necesidad de proporcionar una atención inmediata a las personas en situación de urgencia social y vulnerabilidad, en los casos en los que exista un grave peligro para su vida o integridad.

Castilla-La Mancha, a su vez, también recoge en su reglamento un precepto que regula los acuerdos directos de acción concertada para situaciones imprevistas de urgencia social, emergencia o catástrofe, que requieran respuesta inmediata.

Extremadura prevé la adjudicación directa para casos urgentes en los que por motivos de interés público no se pueda formalizar el concierto, o en los casos en que se haya finalizado anticipadamente el concierto social por causas no imputables a la Administración con el objetivo de dar continuidad a la prestación de los servicios. También podrá adjudicarse directamente a una entidad cuando no hayan concurrido entidades que cumplan los requisitos a la convocatoria, o cuando por razones técnicas los servicios solo puedan ser prestados por una única entidad, y para la celebración de conciertos de baja cuantía o de cuantía inferior a 30.000 euros para la prestación de servicios urgentes de asistencia sanitaria.

Respecto al procedimiento general, suele iniciarse de oficio por parte de la Administración, mediante expediente o memoria justificativa que acredite la necesidad del concierto, la falta de recursos propios para hacer frente a las necesidades de servicios sociales y la idoneidad de los servicios concertados al efecto. Andalucía o Canarias, por ejemplo, recogen a su vez la necesidad de que consten las cláusulas administrativas particulares y prescripciones técnicas también en este expediente inicial, que contendrán la descripción de las características y condiciones de la actividad a concertar, la duración del periodo inicial y las sucesivas renovaciones, y, en su caso, las condiciones especiales de ejecución, las cláusulas sociales y ambientales que procedan, las previsiones de pago del importe del concierto con arreglo a la normativa vigente, así como los seguros, garantías y otros requisitos previos a la adjudicación del concierto social. La convocatoria se publica en el Boletín Oficial de la comunidad autónoma que corresponda. Algunas comunidades autónomas recogen requisitos adicionales a añadir en la convocatoria, como es el caso de Aragón, donde se incluirá también: a) La información precisa sobre si la subrogación del personal es obligatoria y en tal caso las condiciones de la misma conforme a la legislación laboral y al Convenio Colectivo que resulte de aplicación b) Las cláusulas sociales necesarias que favorezcan la inclusión de las condiciones más favorables posibles en el ámbito de la protección social a los trabajadores.

Se continúa el procedimiento mediante la apertura de un plazo para que las entidades presenten sus solicitudes, de acuerdo con los términos y requisitos de tiempo, plazo y forma de la convocatoria de licitación. En algunas comunidades autónomas, se regula la existencia y composición de una Comisión de Valoración, como en el caso de Andalucía, Aragón, Castilla-La Mancha o el Principado de Asturias, que llevará a cabo la evaluación de las solicitudes, otorgando los plazos determinados para subsanación de defectos de la documentación aportada por las entidades y plazo para alegar lo que consideren necesario, en su caso. Finalmente, elevará al órgano competente la propuesta de resolución. En algunas Comunidades Autónomas se les da otro nombre a esta Comisión, como en el caso de Canarias, en el que se llama Comité Técnico de Valoración, que tendrá las mismas funciones. Sin embargo, otras Comunidades Autónomas, como Islas Baleares, no recogen mención acerca de esta comisión y en cambio establecen la creación de un Comité Técnico de Asesoramiento que pueda servir de órgano consultor en la convocatoria respecto a los aspectos especializados de los servicios. En Cataluña, el órgano instructor será el Comité de Provisión de Servicios Sociales. En la Comunidad Valenciana, es la Comisión de Evaluación la que se constituirá para llevar a cabo la instrucción del procedimiento. En Extremadura se trataría de la Comisión de Selección la encargada del procedimiento.

Algunas comunidades autónomas recogen la documentación que deberán aportar las entidades, como contenido mínimo. Por ejemplo, en Andalucía se exigen certificados de estar al corriente de sus obligaciones tributarias y de Seguridad Social, garantía definitiva de poder prestar las obligaciones asumidas por la entidad concertante y seguro de responsabilidad civil.

Finalmente, el órgano competente dictará resolución que contendrá: listado con las solicitudes admitidas y excluidas, con sucinta referencia a las causas de exclusión, entidad adjudicada y recursos posibles. El contrato siempre se formalizará en documento administrativo.

Resulta útil la creación de comisiones de seguimiento del concierto social. En el caso de Canarias, por ejemplo, para cada procedimiento de concertación, se constituirá una comisión de seguimiento del concierto social, que mantendrá al menos dos reuniones anuales durante la vigencia del concierto que se hubiera suscrito, donde se revisarán las actuaciones llevadas a cabo y se adoptarán las medidas de control oportunas por parte de la Administración en lo relativo al cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente Reglamento, en las bases y en los pliegos técnicos.

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES:

Tal como se ha regulado en algunas comunidades autónomas, parece adecuado que, además de un procedimiento de tramitación general, se prevea la existencia de procedimientos para otras casuísticas, como la provisión directa en determinadas situaciones (cuando solo exista una entidad proveedora del servicio concreto en el territorio o para dar continuidad a los servicios cuando se haya extinguido el concierto social de forma anticipada por causa no imputable a la Administración) o la provisión de emergencia para situaciones de urgencia social.

Entendemos que el procedimiento deberá iniciarse mediante expediente o memoria justificativa que acredite la necesidad del concierto, la falta de recursos propios por parte de la Administración para hacer frente a las necesidades de servicios sociales y la idoneidad de los servicios concertados al efecto. Por otra parte, lo idóneo sería regular el procedimiento de la forma más completa posible, incluyendo iniciación, documentación a aportar, requisitos y condiciones de prelación en las solicitudes, el objeto del concierto social, la composición y funcionamiento, en su caso, de la Comisión de Valoración, etc. También parece útil la previsión de creación de comisiones de seguimiento del concierto social y un Comité Técnico de Asesoramiento.

Además, en ninguna normativa actual se regulan las condiciones de acceso a los servicios por parte de las personas usuarias ni los criterios de prelación entre ellas. Esto está implicando numerosos problemas, desde la falta de transparencia en la asignación de plazas hasta problemas internos en la gestión de los servicios por parte de las entidades sociales, que se encuentran con situaciones en las que las personas que ya venían siendo usuarias de los servicios y financiando los mismos de forma previa al concierto, se quedan sin plaza. Por ello, resulta fundamental determinar con detalle los criterios de acceso a los servicios y el orden de valoración de las solicitudes. Estos criterios deben ser transparentes y, en su caso, recogerse en las listas de espera para dar transparencia y publicidad a estos procesos y que puedan quedar sujetos a impugnación en caso de irregularidades. Dentro de los criterios a tener en cuenta a la hora de acceder a los servicios concertados, es muy importante tener en cuenta el concepto de arraigo. Las personas beneficiarias que ya sean usuarias de unos servicios y que hubieran estado financiando el coste de forma privada a través de la entidad social deberían tener prioridad por delante de otras personas completamente ajenas a las entidades. Es aconsejable que esto se tenga en cuenta por dos motivos: primero, para evitar el desajuste psicológico y emocional que implica el traslado en ciertas circunstancias para las personas usuarias, y segundo, para impedir que las personas usuarias que han estado financiando el servicio hasta el momento de la concertación puedan verse privadas de disfrutar de los mismos una vez se concertan las plazas.

Por otra parte, a la hora de adjudicar las plazas, es fundamental tener en cuenta también las circunstancias sociales y familiares, y no únicamente la capacidad económica de las personas usuarias, dado que estas van a resultar esenciales para determinar las necesidades de cada persona.

2.2.7. Publicidad de los acuerdos de concertación

Tanto los anuncios de licitación para la adjudicación de contratos como los acuerdos de acción concertada serán publicados en el Boletín Oficial de la comunidad autónoma. Además, en algunas comunidades autónomas también se publicarán en el Portal de Transparencia del Gobierno autonómico (Aragón, Baleares, Extremadura...). En Andalucía, se publicará el anuncio de licitación también en el Perfil del Contratante del Órgano Convocante.

En Baleares el reglamento prevé que todos los procedimientos de concertación social se publiquen en una web de la Administración pública responsable, destinada específicamente a este tema.

En Castilla-La Mancha se prevé en el reglamento la publicación del acuerdo en el boletín o diario oficial que corresponda cuando proceda de entidades locales.

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES:

Resulta fundamental la transparencia en el régimen de concierto social entre entidades y Administraciones Públicas, para que la prestación de los servicios sociales a través de esta modalidad sea lo más eficiente posible, sabiendo las entidades sociales qué requisitos, procedimientos y costes imperan en los distintos aspectos de la prestación de sus servicios. No obstante, esta transparencia se refiere no solamente a los procedimientos de concertación y los requisitos, sino también a la transparencia en

las necesidades de servicios por parte de la Administración Pública. De esta forma, una posibilidad sería que se recogiera, con periodicidad anual, por parte de las Administraciones competentes, una previsión de las prestaciones y servicios que pretenden que sean objeto de acción concertada, junto con una tasación de su coste y un informe justificativo de carecer de medios propios para su gestión.

Por otra parte, una buena regulación debe prever la publicidad de las convocatorias y de los acuerdos de concierto social. Sería recomendable su publicación en otros medios, como en el Portal de Transparencia autonómico, además de en el Boletín Oficial de la comunidad autónoma.

2.2.8. Financiación de los servicios concertados y precios

En términos generales, la financiación de la acción concertada cubrirá los gastos de personal y de funcionamiento normal de los servicios prestados, compensando como máximo los costes variables, fijos y permanentes de las prestaciones concertadas. También cubrirá los gastos de amortización de bienes muebles o inmuebles indispensables para la prestación de los servicios. El importe abonado no podrá incluir beneficio industrial. Así se recoge en los reglamentos en algunas comunidades autónomas como el Principado de Asturias o Canarias. Hay algunas comunidades autónomas, como Aragón o Islas Baleares, que recogen la periodicidad en el pago: *“la Administración o entidad del sector público responsable del servicio tramitará mensualmente la orden de pago de los precios por plaza o servicio que se hayan establecido”*.

El sistema de pago gestionado con las entidades es el siguiente: la entidad debe presentar la factura mencionada en el apartado anterior junto con la relación de las personas usuarias, incluyendo las altas y bajas que se hubieran producido y, en su caso, de la cuantía de la participación económica fijada por la Administración para cada persona usuaria. Las cantidades correspondientes a las cuotas abonadas por las personas usuarias deben ser deducidas previamente de la factura correspondiente. Después, se procederá al pago por parte de la Administración de la diferencia que resulte entre la cuantía abonada por éstos y el precio pactado en el acuerdo de acción concertada.

Es interesante resaltar que, en Aragón, se recoge la revisión anual de los importes de los módulos económicos correspondientes a cada prestación susceptible de acción concertada, a partir del intercambio de información con las entidades concesionarias respecto a la evolución de la prestación de los servicios concertados, a fin de asegurar el cumplimiento de la indemnidad patrimonial de las entidades. Esto resulta una buena práctica que permite el intercambio de información entre entidades y Administración y la revisión periódica de los precios, de forma que puedan adaptarse a la realidad social, lográndose así la prestación de unos servicios más eficientes.

Por otra parte, en comunidades autónomas como el Principado de Asturias, se establece además que el acuerdo deberá prever mecanismos para garantizar el equilibrio entre la compensación y los gastos financiados, y corregir los desequilibrios que se produzcan con una periodicidad no superior a dos años. Es importante resaltar que establecen en el propio reglamento que **la compensación de costes del servicio deberá ser suficiente para garantizar el sostenimiento del servicio y cubrir los costes salariales del Convenio Colectivo sectorial que corresponda**. Resulta una regulación práctica muy interesante teniendo en cuenta los graves problemas que están teniendo lugar en la actualidad de desajuste entre la financiación por parte de la Administración concertante y las subidas de los salarios del personal laboral en los Convenios Colectivos. Por otra parte, la normativa asturiana también recoge que las entidades concertadas no podrán cobrar a las personas usuarias cantidad económica alguna por la prestación del servicio objeto de la acción concertada.

En la Comunidad Valenciana, se regula también la financiación de las indemnizaciones por despido del personal laboral, que serán asumidas por la entidad concertada, pudiendo ser resarcido el perjuicio económico causado a la entidad en el caso de ser una decisión unilateral de la Administración y ajena a las entidades, siempre que, por parte de estas entidades, en su condición de empleadores de la relación laboral, se hayan cumplido los requisitos exigidos por la normativa laboral para el despido por causas objetivas. Las consecuencias económicas del despido calificado como improcedente no serán resarcidas por parte de la Administración.

En Extremadura, se prevé la actualización anual de los precios de conformidad con el Índice de Precios al Consumo. Además, también se llevará a cabo la actualización de los precios y tarifas cuando exista una variación en las tablas salariales de los convenios colectivos en vigor en el sector correspondiente a los servicios objeto de concierto, y cuando se produzcan circunstancias imprevisibles y ajenas a las partes concertantes que produzcan una variación en los costes de los servicios concertados. Tendrán dicho carácter los cambios normativos producidos con posterioridad a la formalización del concierto social.

Galicia recoge un precepto para la revisión de los precios del concierto con diversas previsiones, entre las que se encuentra la adaptación a los convenios colectivos sectoriales, nacionales, autonómicos y provinciales aplicables en el lugar de prestación del servicio, así como las cotizaciones sociales.

En cuanto a los precios de las plazas, suelen recogerse en Orden a parte en lugar de en los propios Decretos. En Andalucía, por ejemplo, los costes de las plazas se recogen en la orden en pesetas, con indicación de que serán actualizados reglamentariamente con efectos del día primero de cada año, en función del índice de precios al consumo del ejercicio anterior. En cuanto a los centros residenciales para discapacidad, por ejemplo, la Orden recoge el pago por parte del usuario de la plaza desde su ocupación, debiendo abonar directamente al Centro el porcentaje sobre el total de sus ingresos líquidos anuales, dependiendo de la tipología del servicio. Así, en plazas residenciales será un 75%, en unidades de día para personas con discapacidad será un 40% y en centros ocupacionales será un 25%.

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES:

La forma óptima de regular la financiación entendemos que sería recoger en el propio cuerpo normativo qué costes variables, fijos y permanentes de las prestaciones concertadas se van a cubrir con dicha financiación, el procedimiento de liquidación, la periodicidad del pago y la previsión de que la financiación no podrá dar lugar a beneficio industrial. Parece adecuado que el procedimiento prevea la emisión de factura por parte de la entidad concertante, con la liquidación de gastos y la deducción de lo recaudado por los pagos de las personas usuarias, en su caso.

Un tema de gran impacto en las entidades sociales es la valoración de las ratios de personal necesarias para prestar los servicios. Por ello, es aconsejable reflejar en la regulación previsiones realistas y ajustadas a la realidad sobre las ratios de personal fundamentadas en estudios detallados de las necesidades de las personas usuarias de cada servicio. De esta manera, las entidades sociales podrán ver correctamente cubiertas sus necesidades de personal laboral.

Además, es fundamental recoger la revisión anual de los importes de los módulos económicos a fin de asegurar la indemnidad patrimonial de las entidades concertantes y la prestación de unos servicios más eficientes. Para ello, también es importante prever la actualización de la financiación en función de las variaciones salariales en los Convenios Colectivos del sector y las subidas del Índice de Precios al Consumo.

2.2.9. Vigencia, modificación y resolución anticipada del concierto

La mayoría de las comunidades autónomas establecen reglamentariamente la duración plurianual con un límite máximo de años para los conciertos sociales. Así, por ejemplo, Andalucía indica que se establecerán sobre una base plurianual, con el fin de garantizar la estabilidad en su provisión, limitándola como máximo a ocho años. En Aragón se establece la duración en función del importe de la acción concertada. De esta manera, la duración será no superior a cuatro años, cuando el importe del acuerdo de acción concertada sea inferior a 750.000 euros, o máxima de tres años, cuando el importe de acuerdo de acción concertada sea igual o superior a tal cantidad. En algunas comunidades autónomas como el Principado de Asturias se remite la duración a las bases de la convocatoria, estableciendo un plazo máximo.

Generalmente se establece el procedimiento de renovación y de prórroga, y la necesidad de salvaguardar la continuidad de los servicios en caso de resolución del concierto social.

En cuanto a la modificación de los conciertos sociales, hay normativas que resultan más rígidas, como la andaluza, que indica que se podrán realizar modificaciones únicamente por razones de interés público, debidamente justificadas. La mayoría de las comunidades autónomas establecen la modificación cuando varíen las circunstancias existentes en el momento del inicio del concierto, con el fin de adecuar las condiciones económicas y las prestaciones asistenciales a las nuevas necesidades de atención a las personas usuarias. Todas las comunidades autónomas establecen un procedimiento de modificación similar, que se iniciará de oficio, tanto por iniciativa propia como a instancia de la entidad concertante, y se llevará a cabo con trámite de alegaciones para la entidad concertante.

En Islas Baleares se establece un máximo de revisión de una vez al año. Otras comunidades autónomas no recogen limitaciones para la modificación. La normativa balear recoge, además, la necesidad de un informe vinculante por parte del Comité Técnico de Asesoramiento en caso de modificación de las condiciones técnicas y económicas del concierto social.

En Canarias se establece un procedimiento característico para los casos en los que haya lista de espera. En estos casos, no será necesario tramitar una modificación de concierto de ampliación de plazas en aquellos procedimientos en los que el número de plazas o unidades objeto de concierto social sean estimatorias o indicativas. En estos casos será suficiente con incrementar el crédito autorizado, mediante un expediente de ajuste contable, siempre que haya crédito adecuado y suficiente y que la entidad disponga de plazas acreditadas. La Administración concertante podrá revisar los precios o tarifas del servicio que sirvieron de base al concierto social, de oficio o a instancia de una o más personas o entidades prestadoras del servicio objeto del concierto social que representen la mayoría de las plazas concertadas, a fin de mantener durante su vigencia el equilibrio económico del mismo.

De forma similar, En País Vasco se recoge expresamente que no habrá necesidad de tramitar una modificación de concierto social cuando haya variaciones en los servicios por la reducción o la ampliación de plazas que supongan la variación del crédito, para lo cual bastará con aumentar o disminuir el mismo, siempre y cuando la variación de las plazas se refleje en una adenda del contrato-programa, y no suponga ni un incremento ni una disminución del 15% del crédito.

En Cataluña, se recoge, junto al procedimiento de modificación, el de subcontratación. Así, la administración pública competente puede autorizar expresamente la cesión del concierto social o de la gestión delegada siempre que el cesionario se subroge en los derechos y obligaciones derivados del concierto o de la gestión delegada, esté debidamente acreditado y cumpla los requisitos que establece la convocatoria correspondiente. Solo pueden ser objeto de subcontratación a terceros los servicios con la autorización previa de la administración competente, si así lo prevé expresamente la convocatoria y si se garantizan a la persona usuaria la atención personalizada e integral, el arraigo en torno a la atención social, el derecho de elección y la continuidad en la atención y la calidad del servicio.

En la Comunidad Valenciana, junto a la modificación, se regula la estancia temporal por situaciones especiales de necesidad o vulnerabilidad acreditada. Cuando sea necesario proporcionar un servicio de estancia temporal de personas que se encuentre en una situación de especial necesidad, o vulnerabilidad acreditada o se encuentren bajo la tutela de la Administración y no se encuentre incluida su atención en un acuerdo de acción concertada en vigor, se podrá proporcionar el servicio por una entidad acreditada y concertada, que ya se encuentre dentro del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, asumiendo el importe de las plazas ocupadas la Administración concertante, previo acuerdo de las partes.

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES:

Se deberá establecer la duración del concierto social y la posibilidad de prórrogas, junto con la previsión de mecanismos para amortiguar el impacto de la extinción del concierto en las personas usuarias. Además, la regulación debería prever un procedimiento de modificación para casos de variación en las circunstancias existentes en el momento del inicio del concierto, con el fin de adecuar las condiciones económicas y las prestaciones asistenciales a las nuevas necesidades de atención a las personas usuarias. Este procedimiento se podrá iniciar tanto de oficio por parte de la Administración como a instancia de la entidad concertante. Sería adecuado recoger la revisión anual de las condiciones con la posibilidad de modificación en caso de haber cambiado estas circunstancias.

Adicionalmente, sería útil regular la modificación por necesidades de estancia temporal por situaciones especiales de necesidad o vulnerabilidad acreditada.

2.2.10. Extinción y cese voluntario del concierto

En todas las comunidades autónomas se establecen las causas de extinción de los conciertos sociales. La extinción del concierto se producirá por cumplimiento o por resolución. Las causas de resolución se suelen recoger en el reglamento, y suelen tener el contenido mínimo siguiente:

- a) El vencimiento del plazo de duración del concierto, excepto que se renueve de acuerdo con lo previsto en el Reglamento.
- b) El acuerdo mutuo de las partes, manifestado con la antelación de seis meses previos a la fecha de finalización, a efectos de garantizar la continuidad del servicio.
- c) El incumplimiento muy grave de las obligaciones derivadas del concierto por parte de la Administración Pública o de la persona física o entidad proveedora del servicio, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley en relación con el régimen sancionador, con el requerimiento previo para exigir el cumplimiento de las obligaciones derivadas del mismo.
- d) La muerte de la persona física gestora del servicio o la extinción de la persona jurídica a la cual corresponde la gestión del concierto, excepto en caso de que se autorizara previamente la cesión del concierto y que la organización y el patrimonio pasen a ser de titularidad de otra persona física o jurídica que cumpla los requisitos que establece el Reglamento y asuma las mismas obligaciones correspondientes al concierto.
- e) La sanción firme por infracción grave de la legislación sobre servicios sociales, legislación fiscal, laboral, de Seguridad Social, de integración social de personas con discapacidad, igualdad entre mujeres y hombres o de prevención de riesgos laborales.
- f) La revocación de la acreditación administrativa, autorización o habilitación para prestar los servicios.
- g) El cese voluntario, debidamente autorizado, de la actividad del servicio. En este caso, los efectos de la extinción tendrán lugar a partir de la fecha prevista en la resolución que autorice el cese de la actividad y de acuerdo con las condiciones que se fijen, a efectos de garantizar los derechos de las personas usuarias.
- h) La modificación de las condiciones técnicas o de las condiciones económicas por parte de la Administración, cuando la persona o entidad de iniciativa privada no preste su conformidad.
- i) La negativa, no justificada, a atender a las personas usuarias derivadas por la Administración competente de conformidad con lo previsto en los pliegos técnicos.
- j) La baja demanda de las personas con derecho de acceso al servicio, cuyas condiciones se fijarán, si resulta oportuno, en los pliegos técnicos, y siempre que dicha demanda sea atendida por otros medios.
- k) La falta continuada de la demanda de una prestación o servicio, o la desaparición de las necesidades que en su momento justificaron el acuerdo de acción concertada.
- l) La inviabilidad económica o técnica de la prestación del concierto, constatada por los informes de auditoría que se soliciten.
- m) La cesión de la prestación de los servicios concertados por otras personas o entidades sin la autorización expresa y previa de la Administración que firmó el concierto.

n) La imposición firme de una o más multas o sanciones por infracción muy grave, o reiteración de dos o más multas o sanciones por infracción grave, de las condiciones de ejecución del concierto, a lo largo de la duración del mismo.

Hay algunas comunidades autónomas, como Andalucía, que no recogen el cese voluntario como causa de resolución. En cambio, en otras comunidades autónomas como Cataluña se recoge extensamente el procedimiento de cese voluntario en precepto aparte.

Además, en Andalucía se hace una aproximación más centrada en el incumplimiento de la entidad concertante (confidencialidad, en materia laboral, fiscal o de Seguridad Social, subcontratación, cambio de titularidad sin autorización de la Administración...), sin recoger la posibilidad de resolución por incumplimiento de la Administración. No obstante, la mayoría de las comunidades autónomas sí recogen también la resolución por incumplimiento de la Administración y la posibilidad del cese voluntario por parte de la entidad concertante.

Existen especialidades en algunas comunidades, como en Canarias, que establece como causa de extinción la solicitud de abono a las personas usuarias de servicios o prestaciones complementarias cuando no hayan sido autorizados por la Administración Pública. Castilla-La Mancha establece como causa de extinción la no formalización del acuerdo de acción concertada o de alguna de sus prórrogas en el plazo establecido.

En las normativas autonómicas se establece el procedimiento de resolución y generalmente la previsión de intentar evitar el perjuicio a las personas usuarias e intentar mantener la continuidad de los servicios en el período transcurrido entre la extinción y la contratación con una nueva entidad. Sin embargo, muchas no especifican mecanismos concretos para lograr la continuidad de los servicios. En Andalucía, por ejemplo, se establece como mecanismo de protección que la entidad concertante pueda acordar la prórroga del concierto social hasta la prestación efectiva del servicio por una nueva entidad, por un máximo de nueve meses. En Aragón se recoge la previsión de acudir a la siguiente entidad social que mayor puntuación hubiera obtenido en el momento de la licitación.

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES:

Entendemos que la mejor manera de regular la extinción de los conciertos sociales es incluir todas las casuísticas posibles, incluyendo también la resolución por incumplimiento de la Administración y la posibilidad del cese voluntario por parte de la entidad concertante. Es fundamental recoger mecanismos concretos para dotar de continuidad en los servicios a las personas usuarias tras la extinción del concierto social.

2.2.11. Evaluación y seguimiento de los acuerdos

Resulta de vital importancia el intercambio de información entre las entidades y la Administración, para poder revisar las condiciones de los acuerdos y adaptarlas a los cambios en la realidad social, logrando una prestación de servicios más eficiente para la ciudadanía. Para ello, hay algunas entidades (aunque muchas aun no tienen estos mecanismos) que recogen organismos de seguimiento de los conciertos sociales en el propio reglamento. Como mencionamos anteriormente, en Canarias, para cada procedimiento de concertación, se constituirá una comisión de seguimiento del concierto social, que mantendrá al menos dos reuniones anuales durante la vigencia del concierto que se hubiera suscrito, donde se revisarán las actuaciones llevadas a cabo.

Por su parte, Aragón establece la constitución de una comisión paritaria de seguimiento del acuerdo de acción concertada, que mantendrá al menos una reunión anual, donde se revisarán las actuaciones llevadas a cabo, se presentarán las memorias y se oír a la representación de las entidades antes de adoptar las medidas de control oportunas por parte de la Administración y antes de dar por definitiva la evaluación que compete a la Administración.

En el Principado de Asturias, se recoge por Anexo un documento para facilitar el intercambio de información entre entidades y Administración Pública en la prestación de servicios residenciales para discapacidad.

En Castilla-La Mancha se establece en la normativa la obligación de las entidades concertadas de intercambiar con la Administración concertante toda la información y documentación que se precise derivada de sus actuaciones, para lo cual deberán disponer de los sistemas informáticos necesarios y de las medidas técnicas y organizativas adecuadas. Como mecanismos de evaluación y seguimiento, se indica que el órgano competente de la Administración que suscriba acuerdos de acción concertada aprobará un modelo de evaluación del cumplimiento de los contenidos, así como de las estipulaciones recogidas en ellos. Así, las entidades, y las prestaciones y servicios concertados, estarán sometidos a las actuaciones de evaluación que desde el órgano competente se determinen, respecto de las condiciones técnicas y de calidad del servicio. Asimismo, estarán sometidos a los procesos de seguimiento y controles técnicos, económicos y administrativos que, para el cumplimiento del acuerdo de acción concertada, se vayan adoptando. Establece la normativa que se realizará al menos una evaluación final y, en el caso de que el acuerdo suscrito tenga una duración superior a dos años, se podrán realizar además evaluaciones intermedias, según se determine en la orden de convocatoria. Las evaluaciones servirán de base para determinar si se mantiene o no la prestación de los servicios en régimen de acción concertada y para determinar si procede la prórroga de los acuerdos.

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES:

Es muy importante que las entidades y la Administración tengan un intercambio de información fluido y frecuente, con el fin de mejorar la eficiencia y adecuación de los servicios y poder adaptar los conciertos sociales a cambios o circunstancias sobrevenidas que supongan una posible actuación al respecto. Por ello, es esencial regular algún mecanismo de seguimiento del concierto social, como las comisiones de seguimiento, y facilitar el intercambio de información con las entidades, de forma que las mismas también puedan transmitir sus inquietudes y aportaciones, dado que son las que conocen de primera mano la realidad social de las necesidades de las personas usuarias y las características de los servicios a prestar.

3. Conclusiones

Tras abordar el análisis que se plantea el presente informe de análisis comparado y recomendaciones, podemos concluir que la regulación autonómica del concierto social ofrece una gran diversidad de enfoques respecto a dicha herramienta. A continuación, se trasladan las conclusiones más relevantes en relación con los elementos analizados:

- **Convivencia con otras fórmulas contractuales para la gestión privada de servicios sociales.**

En muchas ocasiones, la regulación e implementación del concierto social tiene la vocación de sustituir aquellos acuerdos, acuerdos marco o convenios de colaboración que las administraciones suscriben con las entidades de iniciativa privada para la gestión de servicios públicos. Como se ha visto, algunas CCAA contemplan la convivencia del concierto social con otras fórmulas contractuales para ofrecer una gestión integral de los servicios públicos de forma que se atiendan a aquellas circunstancias, bien relativas a los propios servicios o bien a las necesidades materiales del momento, en las que la fórmula del concierto social no resulte la más idónea. Creemos que regular esta convivencia es positivo y puede favorecer la gestión de los servicios públicos por parte de las entidades sociales que ya trabajan en la atención y defensa de los derechos de los colectivos beneficiarios de los citados servicios públicos.

- **Forma de regulación.**

Encontramos diversas fórmulas para la regulación del concierto social entre las CCAA analizadas, quizás el esquema que más se repite contempla la inclusión del concierto en el marco de las leyes autonómicas de servicios sociales y el posterior desarrollo de la herramienta a través de un reglamento específico. En otros casos también se detectan leyes específicas que abordan de forma integral la regulación del concierto social. Consideramos que la fórmula regulatoria que ofrece mayor seguridad jurídica y un abordaje integral de la herramienta es desarrollar una norma (ya sea una norma con rango de ley o un reglamento de desarrollo) que incluya toda la regulación del concierto social para todos los servicios sociales que la comunidad autónoma pretenda concertar con entidades privadas, de esta forma se establece un corpus común predecible y armonizado, lo cual no quita que se incluyan previsiones específicas para la gestión de los servicios sociales que dada su especificidad así lo requieran.

- **Entidades concertadas.**

En lo relativo a la **naturaleza** de dichas entidades, quizás sea el punto en el que mayor variedad sustancial se detecta, ya que algunas comunidades autónomas prevén que la acción concertada solo pueda ser participada por entidades sin ánimo de lucro o del Tercer Sector de Acción Social, mientras que otras, admitiendo la participación de entidades con ánimo de lucro, simplemente priorizan la participación de entidades sin ánimo de lucro en todo caso o solo en igualdad de condiciones de calidad técnica y económica. En este sentido, y dada la naturaleza del propio concierto social y los servicios que a través del mismo se gestionan, son las propias entidades sociales que trabajan en defensa de los colectivos beneficiarios de dichos servicios las que mejor pueden atender sus necesidades poniendo en el centro el bienestar de las personas beneficiarias sin priorizar el ánimo de lucro. Por ello, creemos que la naturaleza de las entidades llamadas a ser concertadas debería ser la de entidad social o del Tercer Sector, abriendo la puerta a la participación de la iniciativa privada solo cuando las entidades sociales del territorio no puedan atender dichas necesidades.

De otro lado, al abordar los **requisitos** para ser consideradas entidades participantes, y más allá del ánimo de lucro de la entidad o su carácter de entidad social, se pueden observar elementos comunes relativos a la acreditación y registro de las entidades en los Registros pertinentes, así como otros relativos al cumplimiento de la normativa vigente en

materia laboral, de igualdad de oportunidades, de inclusión de personas con discapacidad o de cumplimiento de las obligaciones fiscales y con la seguridad social. Todos estos requisitos parecen lógicos y razonables en el marco general del ordenamiento jurídico nacional, por lo que son deseables. De otro lado, cuestiones relacionadas con la solvencia económica son recomendables para garantizar la efectiva prestación de los servicios, pero creemos que al mismo nivel se deberían encontrar los requisitos vinculados a la solvencia técnica, en otras palabras, requerir que las entidades concertadas cuenten con arraigo en el territorio y con experiencia en la gestión de los servicios puede ser una garantía de que dichos servicios no solo se prestan de forma efectiva sino que son verdaderamente útiles y atienden a las necesidades de los colectivos beneficiarios. De otro lado, se valora muy positivamente el modelo comunitario que rige la normativa vasca, ya que ahonda en la idea ofrecida anteriormente, que las entidades que ya trabajan con los colectivos beneficiarios son las entidades mejor preparadas para atenderles y ofrecer los servicios concertados. Por último, ahondando en la idea antes ofrecida sobre la especial idoneidad de las entidades sin ánimo de lucro como entidades concertadas, es importante que se incluyan de forma general requisitos que centrados en el control de los precios públicos y del lucro generado por la actividad concertada.

Por último, en lo relativo a las **obligaciones** de las entidades concertadas, se observa que la principal obligación común a todas las regulaciones analizadas se relaciona con el cumplimiento del servicio social concertado en los términos establecidos en la convocatoria. De forma adicional, podemos encontrar obligaciones relacionadas con el cumplimiento de la legalidad vigente en toda su extensión (legislación laboral, legislación de protección de datos personales, de igualdad entre hombres y mujeres, de derechos de personas usuarias y consumidoras, de promoción de derechos de personas con discapacidad, etc), además de otras obligaciones relacionadas con articular la relación entre la administración concertante y la entidad concertada y las labores de control de calidad y financiero de los servicios. De otro lado, se encuentran obligaciones relacionadas con la gestión económica de los servicios, como la gestión del cobro o la gratuidad de los servicios concertados (salvo los servicios complementarios). Es interesante señalar como algunas regulaciones incluyen obligaciones específicas relativas a la realización de auditorías económicas externas, y otras solo remiten a la obligación de facilitar la información necesaria para que la administración concertante pueda ejercer esas labores de control de forma más intensa.

- **Prestaciones y servicios sociales objeto del concierto social.**

De forma común vemos como la mayoría de los servicios sociales incluidos en las Carteras de gestión autonómica pueden ser objeto de la acción concertada según la regulación analizada, salvo el caso de aquellos que restringen el objeto de la acción concertada a los servicios sociales y sociosanitarios, lo que la limitan a servicios dirigidos a personas con discapacidad y personas mayores o los que excluyen de forma explícita los servicios residenciales para personas mayores. Para una mejor articulación del marco regulatorio del concierto, se recomienda incluir en el objeto de concertación aquellos servicios que puedan ser ofrecidos de forma más eficiente y eficaz por parte de las entidades sociales que trabajan en colaboración con los colectivos beneficiarios de dichos servicios sociales. Por ejemplo, servicios sociales para personas con discapacidad, para personas mayores o para personas migrantes.

- **Criterios de asignación y selección de las entidades concertadas.**

Encontramos criterios de muy diversa índole. Por ejemplo, criterios relacionados con la experiencia y necesidades directas de las personas usuarias, en este punto se incluyen los criterios que priorizan a las entidades que incluyen el trabajo en red con otras entidades especializadas en el ámbito; criterios que priorizan las políticas participativas y de buen gobierno; criterios relacionados con la calidad técnica de los servicios y el personal profesional encargado de ofrecerla; criterios relacionados con el cumplimiento de otras disposiciones legales vigentes y la mejora de sus

condiciones, como las relativas al Empleo de personas vulnerables o igualdad de oportunidades y conciliación familiar; o criterios de tipo económico, relacionados con la gratuidad de los servicios o los servicios complementarios.

Aunque todos los criterios presentados parecen deseables, llama la atención como en muchas regulaciones no se da mayor peso a los criterios relacionados con la experiencia y las necesidades directas de las personas usuarias. Dado que estamos ante la gestión de servicios de tipo social, y en línea con los principios imperantes en materia de gestión de servicios sociales y concierto social, la experiencia y necesidades de las personas usuarias debería ser el centro de la acción concertada y, por tanto, se debería reconocer la mayor idoneidad de las entidades que atienden a los colectivos vulnerables beneficiarios de dichos servicios para la gestión de dichos servicios sociales a través del concierto.

- **Calidad de los servicios concertados.**

La Calidad de los servicios públicos es un derecho de las personas usuarias y, por tanto, tiene un papel central en la regulación de la Acción concertada para la gestión privada de los servicios sociales, es un principio rector, una obligación de las entidades concertadas, un requisito e incluso un criterio de preferencia para la asignación de dicha gestión. Para poder evaluar el sistema de control de calidad de los servicios sociales objeto de acción concertada sería necesario abordar una investigación en mayor profundidad sobre la normativa y las disposiciones relativas a la materia que se abordan en el seno de las diferentes administraciones autonómicas, dado que su estudio se encuentra fuera del objeto de investigación del presente informe. En todo caso, sería deseable que entre los estándares de calidad se incluyeran herramientas que permitieran la evaluación continua de la calidad de los servicios por parte de las personas usuarias y que se valorara el conocimiento técnico e inmediato que tienen las entidades concertadas de las necesidades y preferencias de las personas beneficiarias a las que atienden.

- **Procedimientos de concierto social.**

Por norma general las comunidades autónomas regulan un procedimiento de tramitación más o menos extenso, que incluye conceptos como el expediente de iniciación, la memoria justificativa, la documentación a aportar, los requisitos y las condiciones de prelación en las solicitudes, el objeto del concierto social, la composición y funcionamiento, en su caso, de la Comisión de Valoración, etc.

Tal como se ha regulado en algunas comunidades autónomas, parece adecuado que, además de un procedimiento de tramitación general, se prevea la existencia de procedimientos para otras casuísticas, como la provisión directa en determinadas situaciones o la provisión de emergencia para situaciones de urgencia social.

Además, resulta fundamental determinar con detalle los criterios de acceso a los servicios y el orden de valoración de las solicitudes. Estos criterios deben ser transparentes y, en su caso, recogerse en las listas de espera para dar transparencia y publicidad a estos procesos y que puedan quedar sujetos a impugnación en caso de irregularidades. Dentro de los criterios a tener en cuenta a la hora de acceder a los servicios concertados, es muy importante tener en cuenta el arraigo de las personas usuarias. Por otra parte, a la hora de adjudicar las plazas, es fundamental tener en cuenta también las circunstancias sociales y familiares, y no únicamente la capacidad económica de las personas beneficiarias, dado que estas van a resultar esenciales para determinar las necesidades de cada persona.

- **Publicidad de los acuerdos de concertación.**

Todas las comunidades autónomas recogen la publicidad de los acuerdos de concertación social en el Boletín Oficial autonómico. Algunas, además, establecen su publicación también en los portales de transparencia de la comunidad

autónoma o demás portales web de la Administración convocante. Es importante dotar de la mayor publicidad posible a las convocatorias y a los acuerdos de concierto social.

Por otra parte, las entidades también perciben como útil que haya transparencia respecto a las necesidades de servicios por parte de la Administración Pública. De esta forma, una posibilidad sería que se recogiera, con periodicidad anual, por parte de las Administraciones competentes, una previsión de las prestaciones y servicios que pretenden que sean objeto de acción concertada, junto con una tasación de su coste y un informe justificativo de carecer de medios propios para su gestión

- **Financiación de los servicios concertados y precios.**

Las comunidades autónomas recogen la regulación de la financiación en sus reglamentos, y los precios generalmente en otro cuerpo normativo. Sugerimos que la regulación incluya el procedimiento de liquidación, la periodicidad del pago y la previsión de que la financiación no podrá dar lugar a beneficio industrial. Parece adecuado que el procedimiento prevea la emisión de factura por parte de la entidad concertante, con la liquidación de gastos y la deducción de lo recaudado por los pagos de las personas usuarias, en su caso.

Resulta de gran utilidad recoger la revisión anual de los importes de los módulos económicos a fin de asegurar la indemnidad patrimonial de las entidades concertantes y la prestación de unos servicios más eficientes. Para ello, también es importante prever la actualización de la financiación en función de las variaciones salariales en los Convenios Colectivos del sector y las subidas del Índice de Precios al Consumo. En la misma línea, lo óptimo sería reflejar en la regulación unas previsiones realistas y ajustadas a la realidad sobre las ratios de personal laboral necesarias para la prestación de los servicios, fundamentadas en estudios detallados de las necesidades de las personas usuarias de cada servicio.

- **Vigencia, modificación y resolución anticipada del concierto.**

Todas las comunidades autónomas recogen la duración del concierto social, junto con el procedimiento de renovación y de prórroga, en su caso. Respecto a la modificación del concierto social, algunas comunidades autónomas son más restrictivas que otras. A nuestro parecer, para dotar de mayor eficiencia al sistema de prestación de servicios sociales por vía de concierto social, sería adecuado prever la modificación para casos de variación en las circunstancias existentes en el momento del inicio del concierto, con el fin de adecuar las condiciones económicas y las prestaciones asistenciales a las nuevas necesidades de atención a las personas usuarias. Este procedimiento debe poder iniciarse también a instancia de la entidad concertante. Una buena manera de regular este concepto es recoger la periodicidad de las revisiones, como por ejemplo la revisión anual de las condiciones con la posibilidad de modificación en caso de que las circunstancias hayan variado.

Además, sería útil regular la modificación por necesidades de estancia temporal por situaciones especiales de necesidad o vulnerabilidad acreditada.

- **Extinción y cese voluntario del concierto.**

Hay causas de extinción comunes a todas las comunidades autónomas, como la falta de prestación de los servicios por parte de la entidad, la negativa, no justificada, a atender a las personas usuarias derivadas por la Administración o el incumplimiento de la normativa por parte de la entidad concertante. Sin embargo, hay otras causas que recogen algunas comunidades y otras no, como el cese voluntario por parte de la entidad. A nuestro parecer, es fundamental que, entre las causas de extinción, se encuentren también los incumplimientos por parte de la Administración contratante y el cese voluntario de la entidad.

Por otra parte, resulta de gran importancia recoger mecanismos concretos para dotar de continuidad en los servicios a las personas usuarias tras la extinción del concierto social.

- **Evaluación y seguimiento de los acuerdos.**

Pocas comunidades autónomas prevén la creación de mecanismos de seguimiento e intercambio de información con las entidades sociales. Consideramos que, a fin de mejorar la eficiencia y adecuación de los servicios y poder adaptar los conciertos sociales a cambios o circunstancias sobrevenidas que supongan una posible actuación al respecto, es esencial regular algún mecanismo de seguimiento del concierto social, como las comisiones de seguimiento, y facilitar el intercambio de información con las entidades, de forma que las mismas también puedan transmitir sus inquietudes y aportaciones, dado que son las que conocen de primera mano la realidad social de las personas usuarias y las características de los servicios a prestar.

Una iniciativa de:



Financiado por:



T. 915 913 409
confederacion@autismo.org.es
www.autismo.org.es

C/ Garibay 7, 3º izq.
CP. 28007
Madrid

CONFEDERACIÓN AUTISMO ESPAÑA Declarada Entidad de Utilidad Pública en 2003.
Miembro del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Consejo Económico y Social de la ONU (ECOSOC), Organización Mundial del Autismo (WAO), Autismo Europa, Consejo Nacional de la Discapacidad, Plataforma de ONG de Acción Social (POAS), Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), Plataforma de Organizaciones de Pacientes (POP).

RESPETEMOS EL MEDIO AMBIENTE: Antes de imprimir este documento, piense bien si es necesario hacerlo. El medio ambiente está en nuestras manos.