



EU Funds for Social Services

# GUÍA TÉCNICA SOBRE INTERVENCIONES EFECTIVAS EN SERVICIOS SOCIALES

RECOMENDACIONES DE POLÍTICAS  
Y PASOS PRÁCTICOS PARA LAS  
AUTORIDADES DE GESTIÓN Y LA  
COMISIÓN EUROPEA



Co-funded by  
the European Union

# EL PROYECTO HELPDESK

El proyecto **«Helpdesk: Fondos de la UE para servicios sociales»** (HELPDESK) tiene como objetivo llegar a las principales partes interesadas europeas y nacionales involucradas en la financiación de la UE (gestión compartida) y a los proveedores de servicios sociales para que trabajen de manera más eficiente en la distribución y el uso del Fondo Social Europeo+ (FSE+) y el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER). La asociación desarrolla varias herramientas durante el proyecto, para facilitar este proceso como resultado del conocimiento recopilado sobre las necesidades y desafíos, así como las buenas prácticas de usuarios y las entidades gestoras e intermedias del FSE+ y el FEDER para financiar eficientemente servicios sociales en los Estados miembros de la UE.

El proyecto garantiza la creación de bloques de construcción para el diseño y la puesta en marcha de la plataforma Helpdesk para Servicios Sociales con dos prioridades principales:

- apoyar a los proveedores de servicios sociales y a los coordinadores locales/regionales de servicios sociales en el acceso y uso de los fondos de la UE (FSE+ y FEDER en particular);
- ayudar a las autoridades de gestión nacionales (u organismos similares) a asignar de manera eficiente los fondos de la UE (FSE+, FEDER en particular) para financiar intervenciones de calidad en el campo de los servicios sociales.

El Proyecto HELPDESK trabaja con miras a tres objetivos principales:

- promover el desarrollo de capacidades y la sensibilización sobre el FSE+, el FEDER (y otros fondos relevantes de la UE) sobre cómo dichos fondos pueden apoyar mejor las intervenciones efectivas de los servicios sociales;
- facilitar la simplificación del acceso y el uso de los fondos de la UE para los servicios sociales;
- facilitar el intercambio y la cooperación entre las autoridades de gestión, los proveedores y coordinadores de servicios sociales y la Comisión Europea para garantizar que las prioridades de financiación se basen en una evaluación de las necesidades y se dirijan a intervenciones eficaces de servicios sociales basadas en pruebas.

Como se puede ver en las prioridades y objetivos del proyecto, los principales grupos objetivo se pueden definir como:

- Comisión Europea;
- autoridades de gestión y organismos intermedios (o autoridades nacionales/regionales/locales correspondientes);
- servicios sociales (locales/regionales/nacionales).

# RESUMEN EJECUTIVO

02

La Guía técnica sobre intervenciones efectivas en servicios sociales ofrece un conjunto de herramientas integrales para que las autoridades de gestión (AG) y los proveedores de servicios sociales optimicen la utilización de los recursos del Fondo Social Europeo Plus (FSE+) y del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER).

El desarrollo de esta guía implicó un enfoque de investigación multifacético, comenzando con la investigación documental para crear hojas de perfil de países para cada Estado miembro de la UE. Estas hojas proporcionaron información crucial sobre las prioridades de financiación, los montos y las entidades gestoras a nivel nacional. Se realizó una encuesta europea dirigida tanto a las AG como a los servicios sociales en los 27 Estados miembros para evaluar las necesidades, desafíos y oportunidades para acceder y utilizar los fondos FSE+ y FEDER. Además, los Foros nacionales de recopilación de evidencia (NEGF) facilitaron debates en profundidad entre las partes interesadas, confirmando las tendencias emergentes y proporcionando información cualitativa. Se revisó la bibliografía existente para complementar los hallazgos, y se llevaron a cabo una serie de talleres intersectoriales y temáticos para elaborar estrategias de intervención efectivas.

La Guía técnica aborda las brechas y los desafíos críticos que enfrentan las AG y los servicios sociales por igual.

Desde la racionalización de los procesos de gestión de fondos hasta la maximización del impacto social, esta guía ofrece estrategias viables para fomentar la colaboración y la innovación en la prestación de servicios sociales de acuerdo con los diferentes tipos de partes interesadas, ya sean proveedores de servicios sociales, autoridades de gestión (implementadoras y políticas) o la Comisión Europea (CE).

El presente documento se basa en el resumen de los resultados incluidos en la versión final de la Guía técnica sobre intervenciones efectivas en servicios sociales. El presente documento describe las recomendaciones clave de políticas para que las AG y la CE las tengan en cuenta al programar e implementar intervenciones. Estas recomendaciones enfatizan la inclusión en los procesos de consulta, la flexibilidad en las convocatorias de propuestas y la promoción de la complementariedad entre los fondos de la UE. Además, se hace hincapié en el desarrollo de capacidades, la formación del personal y los programas de apoyo, el establecimiento de objetivos adaptados a las necesidades de los grupos marginados y la incorporación de indicadores cualitativos en la evaluación de proyectos. Las recomendaciones de políticas son el resultado de una colaboración integral con los servicios sociales, las AG, la CE y otras partes interesadas pertinentes. Las medidas identificadas representan la voluntad de fomentar la cooperación en curso para un mayor impacto. El documento también proporciona pasos prácticos que las AG pueden emprender para mejorar de inmediato la prestación de servicios sociales.

Para cada recomendación, el proyecto Helpdesk identificó a las principales partes interesadas: Autoridades de gestión (AG), responsables políticos (política) o autoridades públicas de ejecución (administración) y/o la CE.

## Programación e implementación

- **Proceso inclusivo (AG de política y CE):** al desarrollar las prioridades europeas y los Programas Operativos, asegurar un proceso de consulta inclusivo que involucre a todas las partes interesadas relevantes, incluidos los pequeños proveedores de servicios sociales, sus redes y los usuarios de servicios sociales.
- **Criterios de valoración (AG de administración):** Revisar los criterios de valoración para solicitudes de subsidios, de modo que los pequeños proveedores puedan acceder a financiación y obtengan el apoyo que necesitan para hacerlo.
- **Convocatorias de propuestas flexibles (AG de administración y política):** Alentar convocatorias de propuestas más flexibles que combinen diferentes acciones, para que puedan complementarse con actividades adaptadas al contexto y al ecosistema de los servicios sociales y, por lo tanto, crear condiciones que alienten la inclusión social y activa (p. ej., convocatoria de propuestas que complementen las prioridades del FEDER y el FSE+).
- **Promover convocatorias para subsidios más pequeños o umbrales mínimos menores (AG de administración).**

- **Alentar la complementariedad entre los fondos de la UE (AG de administración y política):** Alentar y hacer solicitudes fácilmente viables de convocatorias, subsidios, contratos o acuerdos de apoyo financiero que favorezcan la complementariedad entre diferentes fondos de proyectos utilizados, por ejemplo, entre los fondos FEDER y FSE para intervenciones para mejorar el acceso a viviendas (sociales) o la transformación/renovación de viviendas o inversiones en sistemas de calefacción o flotas de automóviles sin efectos nocivos en el medio ambiente.
- **Líneas de acción específicas (AG de administración y política):** Promover líneas de acción específicas para personas y grupos desfavorecidos y marginados, a fin de establecer objetivos y resultados que se adapten a los diversos perfiles (es decir, no hay estipulación para que los niños sean definidos como público objetivo, aunque son el público objetivo para muchos sectores sociales).

## Personal y formación

- **Programas de formación y apoyo (AG de administración):** Establecer o ampliar programas de formación y apoyo para ayudar a los proveedores de servicios sociales, especialmente a los más pequeños, a presentar proyectos y manejar fondos. Esto podría hacerse con el apoyo de redes sectoriales, organizaciones centrales o plataformas.

- **Formación y apoyo (AG de administración):**

1. Promover la formación y generación de capacidades para permitirles a los proveedores de servicios sociales evaluar de una mejor manera el resultado y el impacto de los proyectos, en particular para generar una mayor cultura de evaluación entre los socios de proyectos.
2. Las iniciativas de generación de capacidades deben incluir formación interna especializada y adaptada para personal de las AG sobre la valoración del impacto. Esta formación debe ofrecer a las AG las herramientas, metodologías y buenas prácticas para definir, valorar y controlar el impacto social de los proyectos financiados. Al fortalecer su capacidad en esta área, las AG pueden tomar decisiones informadas, establecer objetivos realistas y evaluar la efectividad de los proyectos en lo que respecta a alcanzar los resultados sociales deseados.
3. Los programas de generación de capacidades también deben enfocarse en ofrecer a las AG los conocimientos y habilidades necesarios para identificar, apoyar y promover proyectos revolucionarios de innovación social.

- **Programas de mejora y reciclaje de habilidades (AG de administración):**

Promover programas de mejora y reciclaje de habilidades (como educación y formación profesionales generales [VET] y desarrollo profesional continuo [DPC]) para todos los profesionales que trabajan en el campo, alentando y financiando actividades de formación.

## Objetivos y necesidades

- **Línea de acción para innovación social (AG de política y CE):**

Promover o establecer una línea de acción específica para innovación social, con financiación suficiente, y que brinde cobertura financiera para ampliar o transferir los proyectos innovadores que actualmente se están implementando.

- **Indicadores más cualitativos (AG de administración):**

Incorporar indicadores que complementen los actuales para dar más visibilidad a los aspectos sociales (p. ej., inclusión social, integración en el mercado laboral, inclusividad, accesibilidad, etc.) para ofrecer una visión integral de los resultados y los impactos de un proyecto, y para no olvidarse del impacto cualitativo de los servicios sociales. Se deben implementar indicadores que hagan hincapié en el impacto en las vidas de las personas asistidas, en lugar de en las cifras. Asimismo, se deben agregar y promover indicadores para prevenir la segregación.

- **Objetivos y resultados (AG de administración):**

Establecer objetivos y resultados que se adapten a las necesidades de los más desfavorecidos y de quienes se enfrentan a mayores obstáculos para la inclusión en el mercado social y laboral, y para la plena participación en nuestras sociedades, como personas con discapacidades graves, personas sin hogar o inmigrantes, a fin de fortalecer los esfuerzos realizados para evitar su exclusión del mercado laboral y la exclusión social.

## Evaluación

- **Indicadores (AG de administración):** Incorporar indicadores que complementen los actuales para dar visibilidad a los aspectos sociales (p. ej., inclusión social, integración en el mercado laboral, inclusividad, accesibilidad, segregación, etc.) para ofrecer una visión integral de los resultados y los impactos de un proyecto, los cuales no pueden ser captados por indicadores cuantitativos. Asegurarse de que los indicadores cualitativos sean comprendidos y dominados adecuadamente por los inspectores, a fin de garantizar una evaluación más flexible y justa.
- **Coste de la evaluación de los resultados (AG de administración y CE):** Garantizar que los costes de evaluar los resultados y el impacto de un proyecto sean siempre un gasto elegible en los proyectos.
- **Mayor coordinación (CE):** Promover una mayor coordinación entre las entidades que gestionan los fondos europeos al establecer los criterios de valoración y de gestión para convocatorias para solicitar apoyo financiero de los fondos de la UE, así como alentar una mayor coordinación entre las organizaciones que se benefician de las convocatorias.
- **Herramientas de gestión (AG de administración y CE):** Modernizar las herramientas de gestión de fondos europeos, especialmente aquellos utilizados por las AG, desarrollando herramientas y aplicaciones de gestión que favorezcan la automatización y reduzcan el enfoque en la gestión. Las AG deben colaborar para desarrollar un sistema de información digital integrado que brinde una plataforma centralizada para gestionar e intercambiar datos relacionados con proyectos financiados por la UE. Este sistema debería permitir a las AG acceder a datos relacionados con el proyecto, informes de progreso, información financiera y otros documentos relevantes, e intercambiar dicha información. Las AG deben invertir en el desarrollo de herramientas de gestión digital que optimicen los procesos administrativos y faciliten el control y la evaluación de los proyectos. Asimismo, para alentar la cooperación y la difusión de conocimiento entre países, las AG deben establecer plataformas cooperativas que faciliten la colaboración y el intercambio de buenas prácticas.

## Comunicación

- **Colaboración público-privada (AG de administración):** Mejorar los intercambios existentes entre organismos públicos y servicios sociales (esto se puede hacer, por ejemplo, organizando convocatorias plurianuales todos los años, promoviendo las licitaciones públicas y alentando las asociaciones público-privadas, etc.)
- **Simplificar los sistemas de gestión (AG de administración):** Simplificar los sistemas de gestión para reducir la burocracia y la duplicación.
- **Diálogo mejorado y regular (AG de administración y CE):** Alentar un mayor diálogo y participación de redes y plataformas relevantes en el sector en todo el ciclo de los proyectos, especialmente en el diseño y la fase de formulación de fondos de programación de la UE.

- **Coordinación entre las entidades de gestión (AG de administración y CE):** Promover una mayor coordinación entre las entidades que gestionan los fondos europeos al establecer los criterios de valoración y de gestión para convocatorias para solicitar apoyo financiero, así como alentar una mayor coordinación entre las organizaciones que se benefician de las convocatorias, a fin de establecer criterios de gestión comunes y generar sinergias entre las entidades de gestión durante la intervención.
- **Mejorar la manera en que se utilizan los instrumentos de colaboración público-privada (AG de administración):**
  1. Organizar **convocatorias plurianuales** para solicitar subsidios y, por lo tanto, reducir la carga administrativa anual.
  2. Aumentar las **licitaciones públicas y las asociaciones** como fórmulas de gestión alternativas, para que la gestión sea más estable. En las licitaciones, el precio más barato no debe tener un peso dominante cuando se trata de hacer una elección, ya que los criterios de calidad y las cláusulas sociales deben considerarse en la selección de una propuesta de proyecto.
  3. Alentar la presentación conjunta de los proyectos en **colaboración y asociación con diferentes partes**, en especial en proyectos de innovación social. El beneficio de este enfoque se ilustra a través de los proyectos que han sido promovidos mediante Planes de recuperación y resiliencia.
  4. Implementar una **participación profunda de los usuarios/expertos según la experiencia**.

# PASOS PRÁCTICOS

07

La siguiente es una lista de medidas que las AG pueden implementar de manera inmediata para garantizar que el FSE+ y el FEDER logren efectividad y sostenibilidad máximas, en consonancia con los principios del Pilar Europeo de Derechos Sociales y otras leyes y políticas relevantes. Las medidas pretenden abarcar asuntos horizontales que afectan los servicios sociales en la Unión Europea. Estas medidas actúan como una guía práctica para alcanzar resultados óptimos en los servicios sociales y facultan a las AG para abordar los desafíos actuales y promover la sostenibilidad a largo plazo de dichos servicios, y también para apoyar la innovación social adaptada a necesidades específicas a nivel local y regional



FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

1

**Involucrarse** con las partes interesadas, como proveedores de servicios sociales, usuarios de servicios, expertos por experiencia y otras organizaciones pertinentes de la sociedad civil, para identificar sus **necesidades** y desarrollar estrategias que satisfagan sus necesidades. **Las consultas** con las partes interesadas deben llevarse a cabo en todas las etapas del proyecto, desde la planificación hasta la implementación y evaluación, para garantizar que los servicios sociales se diseñen y presten de una manera que satisfaga las necesidades de la población objetivo.



ENFOQUE EN LOS RESULTADOS DE CALIDAD

2

Asegurarse de que los proyectos financiados por fondos europeos en el campo de los servicios sociales cumplan con los **estándares de calidad** y produzcan resultados medibles que beneficien a la población objetivo. Esto se puede lograr estableciendo **indicadores** de desempeño claros y específicos mediante el seguimiento regular del progreso y la evaluación de la efectividad de los servicios prestados.



FOMENTAR LA INNOVACIÓN Y LA EXPERIMENTACIÓN

3

Fomentar la **innovación** y la experimentación en el diseño y la prestación de servicios sociales para identificar formas nuevas y más efectivas de prestar servicios sociales a la población objetivo. Esto se puede hacer promoviendo el intercambio de mejores prácticas y fomentando la prueba de nuevos enfoques a través de proyectos piloto y actividades experimentales.



PROMOVER LA COLABORACIÓN Y LA COORDINACIÓN

4

Promover la colaboración y coordinación entre **los diferentes actores** involucrados en la prestación de servicios sociales, incluidas las autoridades locales y regionales, los proveedores de servicios sociales y otras partes interesadas pertinentes. Esto se puede lograr fomentando asociaciones entre diferentes organizaciones, fomentando el **intercambio** de recursos y experiencia, y asegurando que los servicios sociales se integren en iniciativas de políticas más amplias y estrategias sectoriales o planes de acción, por ejemplo, para el cuidado de niños, el cuidado de personas mayores, el apoyo de personas con discapacidad, rehabilitación vocacional, salud mental, solicitantes de asilo y refugiados, ESIL, personas sin hogar y vivienda (social) o en iniciativas para la prestación de servicios integrados, por ejemplo, para atención hospitalaria y atención de personas mayores, para servicios médicos, de vivienda y formación.





#### MEJORAR LA GENERACIÓN DE CAPACIDADES Y LA FORMACIÓN

5

Proporcionar oportunidades de generación de **capacidades** y formación para los proveedores de servicios sociales y otros actores pertinentes para garantizar que tengan las habilidades y los conocimientos necesarios para prestar servicios sociales de alta calidad. Esto se puede hacer proporcionando cursos de formación, seminarios y otras oportunidades de desarrollo profesional para ayudar a los proveedores de servicios sociales a mejorar sus habilidades y conocimientos.



#### DESARROLLO DE ASOCIACIONES

6

Para garantizar la colaboración intersectorial, es esencial **establecer asociaciones** con partes interesadas relevantes en diferentes sectores. Esto podría implicar la participación de representantes de organizaciones de la sociedad civil (incluidas las organizaciones comunitarias locales y las organizaciones de usuarios), organizaciones del sector privado, agencias del sector público y otros actores pertinentes para crear una comprensión compartida de los problemas sociales y de las oportunidades de colaboración para mejorar los resultados sociales, de salud, educación, empleo y vivienda para aquellos que necesitan apoyo, orientación, atención, etc.



#### CODISEÑO Y COCREACIÓN

7

La colaboración intersectorial también debe implicar el **codiseño y la creación conjunta** de proyectos, programas e iniciativas. Esto asegurará que la experiencia de todas las partes interesadas y la experiencia de los usuarios se aproveche para desarrollar soluciones efectivas y sostenibles que puedan tener un impacto significativo en los problemas sociales.



#### VISIÓN Y VALORES COMPARTIDOS

8

La colaboración intersectorial también se puede lograr creando una **visión y valores compartidos** que estén alineados con las metas y objetivos de los fondos de la UE para servicios sociales. Esto ayudará a garantizar que todas las partes interesadas trabajen hacia los mismos objetivos y facilitará la cooperación y la coordinación entre diferentes sectores.



#### FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD

9

La colaboración intersectorial requiere flexibilidad y adaptabilidad para hacer frente a los desafíos que pueden surgir durante la implementación de proyectos de servicios sociales. Esto podría implicar **adaptarse a los cambios** en el entorno político y económico, responder a los problemas sociales emergentes y ajustar las estrategias para satisfacer mejor las necesidades de los beneficiarios.



#### COMUNICACIÓN E INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTOS

1

La comunicación eficaz y el intercambio de conocimientos son fundamentales para la colaboración intersectorial. Esto podría implicar **compartir información, datos y buenas prácticas** en diferentes sectores, crear plataformas para el diálogo y el intercambio, y aprovechar la experiencia de las diferentes partes interesadas para mejorar el impacto de los proyectos de servicios sociales.



EU Funds for Social Services

MÁS INFORMACIÓN EN:  
[WWW.EUFUNDS4SOCIAL.EU](http://WWW.EUFUNDS4SOCIAL.EU)



Co-funded by  
the European Union