

CHEQUE SERVICIO



Financiado por FSE



Entidad Promotora:



federación agroalimentaria



Instituto de la Mujer
en la Región de Murcia

Publicación elaborada por:



INSTITUTO EUROPEO
DE ESTUDIOS PARA LA
FORMACIÓN Y EL DESARROLLO

INTRODUCCIÓN	2
ANTECEDENTES DEL CHEQUE CON SAR (C.C.)	5
CUESTIONES PREVIAS, FALSOS DEBATES Y POTENCIALIDADES DEL CHEQUE SERVICIO	9
OBJETIVOS, CARACTERÍSTICAS Y PRECIO DEL C.C.	11
CIRCUITO DEL CHEQUE Y AGENTES PARTICIPANTES	14
AGENTES IMPLICADOS	15
CIRCUITO DEL CHEQUE	19
DIFUSIÓN DEL CHEQUE	21
MECANISMOS UTILIZADOS	21
-A Díptico informativo	21
-B Cartel	22
-C Cheque	23
-D Campaña informativa	24
APLICACIÓN TERRITORIAL Y MODELOS DE APLICACIÓN	25
-A Modelo Territorial	26
-B Modelo Empresa	27
-C Modelo Mixto	28
EVALUACIÓN	29
ADECUACIÓN DE LA EXPERIENCIA A LOS OBJETIVOS DEL CHEQUE ...	29
CONCLUSIONES	33

El “cheque CONSAR”, surge en el marco del proyecto CONSAR (Conciliar y Conservar), aprobado bajo la primera convocatoria de la Iniciativa Comunitaria eQual.

El objetivo principal de la Iniciativa eQual es la lucha contra todas las formas de discriminación y desigualdad que se producen en el mercado de trabajo y, en particular, contra aquellas que se basan en el sexo, la raza, el origen étnico, las creencias o la edad.

La Iniciativa eQual se puso en marcha en España cubriendo cuatro pilares de intervención principales, de entre los seis propuestos a escala comunitaria, y seis áreas temáticas:

- 1. Capacidad de inserción profesional
 - a. (Re) Incorporación al mercado de trabajo
 - b. Lucha contra el Racismo y la Xenofobia
- 2. Espíritu de empresa
 - a. Creación de Empresas
- 3. Adaptabilidad
 - a. Adaptación al cambio y a las nuevas TIC
- 4. Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres
 - a. Conciliación de la vida familiar y profesional
 - b. Reducción de desequilibrios y de la segregación en el trabajo

El eQual CONSAR es un proyecto sectorial que trata de proponer y testar soluciones específicas a una disfunción generalizada detectada en un sector determinado con independencia de su ubicación geográfica, dado que el proyecto, surgió de la constatación de necesidades concretas en varias empresas y localidades de Cantabria, Galicia, Navarra y Murcia.

En concreto, el proyecto CONSAR se enmarca en el eje 4 (Igualdad de Oportunidades) y aborda la problemática de la conciliación de la vida familiar y laboral de las/os trabajadoras/es del sector agroalimentario.

De esta manera, los objetivos generales definidos por el proyecto CONSAR incluyen acciones destinadas a:

- 1 Diseñar experiencias piloto locales ajustadas a la realidad laboral del sector para ayudar a conciliar la vida laboral y familiar de las trabajadoras del sector.
- 2 Avanzar en el dialogo social y la concertación tripartita (administración, sindicatos y agentes sociales y empresas).
- 3 Crear servicios y por lo tanto empleo y riqueza local, fundamentalmente empleo femenino estable y de calidad.
- 4 Contribuir a concienciar a la población y especialmente a los padres y maridos sobre la doble carga familiar y laboral de las trabajadoras, y conseguir una mayor aportación.

En este contexto, y teniendo en cuenta la realidad del sector agroalimentario -con mayoritaria presencia femenina y horarios extremos- y de los territorios en los que el proyecto ha desarrollado su actividad -con una oferta de servicios deficiente y poco flexible- determinó la introducción de un instrumento innovador, denominado **cheque CONSAR**, como proyecto piloto para fomentar y facilitar la conciliación de la vida laboral y personal y favorecer la creación o adecuación de servicios de calidad de atención a personas dependientes.

La puesta en marcha del proyecto CONSAR ha aunado el esfuerzo de distintas organizaciones representantes de los 3 sectores (Público, privado y Tercer Sector) estando constituida la **Agrupación de Desarrollo** por las siguientes entidades:

- **Entidad Promotora:** Federación Agroalimentaria de CC.OO.

■ Entidades Socias:

■ *Sector Público:*

Ámbito Regional

Dirección General de la Mujer del Gobierno de Cantabria.

Instituto de la Mujer del Gobierno de Murcia.

Servicio Navarro de Empleo (Navarra)

Ámbito Local

Ayuntamiento de Santander (Cantabria).

Ayuntamiento de Colindres (Cantabria).

Ayuntamiento de Santoña (Cantabria).

Ayuntamiento de Mazarrón (Murcia)

Ayuntamiento de Azagra (Navarra)

Ayuntamiento de Milagro (Navarra)

■ *Tercer Sector:*

DOCUMENTA, Instituto Europeo de Estudios para la Formación y el Desarrollo.

■ *Sector Privado:*

Multiprosur S.A. (Cantabria)

Hernandez Zamora S.A. (Murcia)

Paquito S.L. (Galicia)

Jealsa Rianxeira S.A. (Galicia)

El proyecto cuenta, además, con la participación de cinco empresas agroalimentarias como entidades co-financieras del Cheque CONSAR:

Ultracongelados Virto S.A. (Azagra)

Iberfruta S.A. (Azagra)

Angel Manero S.A. (Azagra)

Jealsa Rianxeira S.A. (Galicia)

Paquito S.L. (Galicia)

La emergencia y posterior difusión de los cheques servicio como Nuevos Instrumentos Financieros (N.I.F) estuvo estrechamente vinculada al denominado Libro Blanco de Delors (Crecimiento, competitividad y empleo. Pistas para entrar en el siglo XXI), y al lanzamiento en éste de la idea de los Nuevos Yacimientos de Empleo (N.Y.E): en un apartado titulado “Ir al encuentro de las nuevas necesidades” se lanza la idea de que las economías europeas guardan aún N.Y.E. que serían el resultado de necesidades (nuevas demandas sociales) insatisfechas (no cubiertas ni por el sector público ni por el privado) enmarcadas en el sector servicios:

- servicios de proximidad o servicios a las personas,
- servicios de mejora de la calidad de vida;
- servicios de ocio y cultura;
- servicios medioambientales.

Será en el informe sobre “Iniciativas Locales de Empleo y Desarrollo en la U.E.”, encargado en la Cumbre de Essen (1994) para profundizar en las pistas abiertas por el Libro Blanco, donde, entre otras cosas, se constata la capacidad de los N.Y.E. para armonizar creación de empleo, mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y preservación de la naturaleza; la idoneidad de las I.L.E.s para considerar la diversidad de cada cultura y organización socioeconómica; y la necesidad de diseñar políticas originales de financiación más eficaces que las clásicas de aumento del gasto público, aumento del empleo en el sector público, o reducción de las contribuciones a la seguridad social.

El mencionado informe recoge las experiencias francesa y belga de cheques servicio (pioneras en Europa y de las cuales beberán los proyectos piloto españoles), y define de forma vaga el cheque servicio: “El cheque de servicios es un título de pago no universal que permite a los hogares o a los particulares pagar el precio de algunos servicios cuyas características se han precisado de antemano... servicios que necesitan mucha intervención humana (un alto grado de mano de obra y gran consumo de tiempo)... El cheque servicio constituye, en potencia, un instrumento financiero y económico completo de mejora de las condiciones de vida de las familias y de política activa de empleo.”

La vaguedad conceptual contrasta con la rotundidad de las conclusiones extraídas de la “evaluación macroeconómica del potencial de creación de empleo” de una política de fomento de los N.Y.E (en la que casi siempre se introduce un sistema de cheques servicio basado en la cofinanciación consumidor/sector público), respecto a las clásicas anteriormente mencionadas: “Una política activa de empleo centrada en la satisfacción de las nuevas necesidades sería, según estos cálculos, unas cinco veces más eficaz que un simple aumento del empleo en el sector público, y diez veces más eficaz que una “reactivación keynesiana” a través de la realización de grandes obras de infraestructura”.

Si buscásemos los antecedentes más cercanos del CC, los encontraremos en el **Cheque Calidad**, también diseñado por DOCUMENTA en el marco del proyecto de Nuevos Yacimientos de Empleo en Cantabria (Acciones innovadoras ART.10 del FEDER), y testado mediante una acción piloto de 6 meses en el municipio de Astillero (Cantabria).

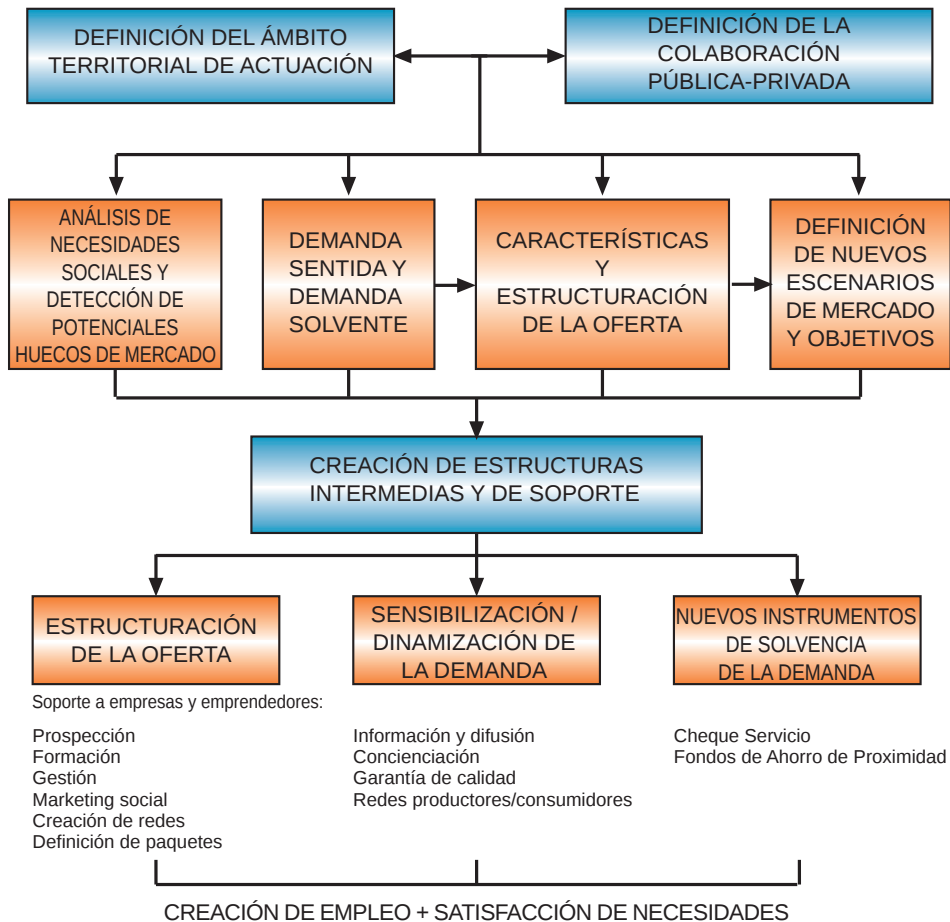
El Cheque Calidad fue una experiencia piloto de referencia para cheques españoles posteriores que se pusieron en marcha en otros territorios (Andalucía, Cataluña...), y sirvió para contrastar un modelo de cheque, y una metodología de implantación, de los que sin duda se ha nutrido el C.C.

Sin entrar en detalle en cuestiones metodológicas, hay dos aspectos relevantes que emanaron de aquella experiencia y debemos explicitar, ya que sobre ellos existe un amplio consenso en la escasa literatura sobre cheques servicio implantados en España:

A.- La definición e implantación de un cheque servicio no debe ser un fin en si mismo, sino un instrumento alternativo de financiación incardinado en un plan de fomento de los N.Y.E en un territorio previamente definido.

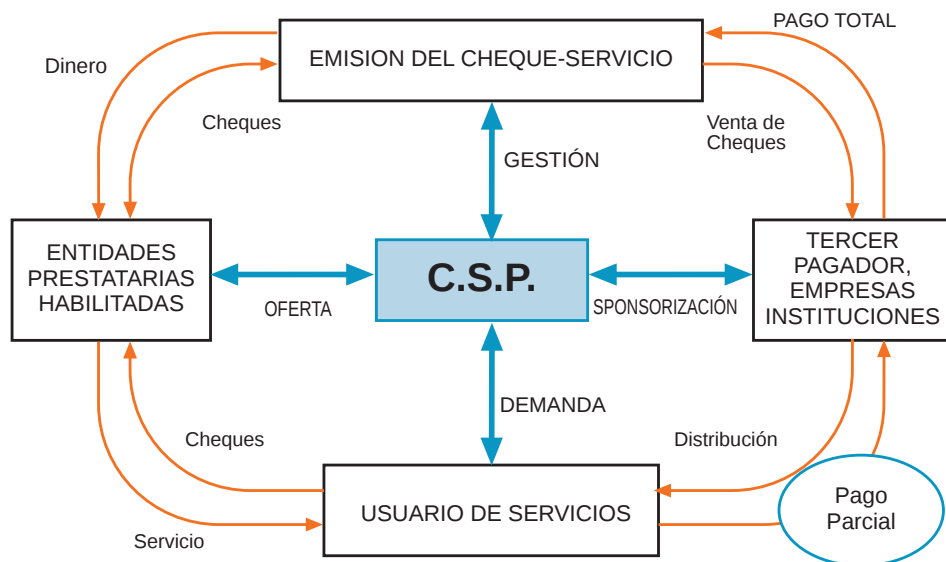
Si bien es cierto que la amplitud y complejidad de dicho plan es variable, el gráfico siguiente ilustra perfectamente un mínimo de factores a contemplar para iniciar con cierta garantía la implantación de un instrumento financiero como el cheque.

PLAN DE FOMENTO DE LOS N.Y.E.



Sin las etapas previas de definición territorial y creación de redes sector público/ sector privado/ tercer sector/ beneficiario activo, la fase de análisis de oferta y demanda de servicios, y la correcta definición de la estructura técnica de intermediación que se encargará de la gestión del cheque, la viabilidad del mismo será aleatoria, su eficacia y eficiencia respecto a los objetivos definidos difícilmente evaluables, y la adaptación a las necesidades reales del territorio o sector de actividad, más discurso que innovación social aplicada.

B.- La Central de Servicios de Proximidad (denominación dada por DOCUMENTA a la estructura técnica de intermediación entre oferta y demanda encargada de la gestión del cheque, y asumida por todas las experiencias de cheques posteriores), es el elemento técnico principal del proceso, sin cuyas funciones claramente definidas y ejecutadas, resulta difícil imaginar la supervivencia del cheque, y menos aún su inclusión en un proyecto integral de desarrollo local o de fomento de los N.Y.E.



Si las funciones de estructuración de oferta y demanda, sponsorizaron, o la propia gestión del cheque son cruciales para el correcto funcionamiento de éste, el gráfico simboliza perfectamente el lugar central de la C.S.P. como engarce, y elemento de unión imprescindible, para crear y consolidar la red entre todos los agentes implicados que está detrás, anima, y constituye la mejor garantía de futuro de cualquier cheque servicio.

La corta historia práctica de los cheques servicio en España ha dado lugar a una escasa pero rica literatura, no exenta de debate, que aún no siendo objeto de este documento su análisis exhaustivo, si debemos reflejar recogiendo algunas consideraciones generales.

En primer lugar, y aunque resulte obvio, evidenciar que la razón de ser de un cheque servicio se deriva de la existencia de nuevas necesidades sociales no satisfechas, lo que al menos nos permitirá hablar de un cuasi-mercado de los N.Y.E., y de la existencia de potenciales huecos de mercado; que a su vez nos inducirán a pensar en creación de empresas y de empleo para la cobertura dichas necesidades.

Dicho lo dicho, y no negando la importancia de factores económicos como la demanda sentida y demanda solvente, es imprescindible tener muy presente que **existe una enorme diversidad de factores que bloquean la demanda de los N.Y.E: culturales, políticos, judiciales, informativos, económicos, etc.**

Es por tanto lógico deducir la necesidad de acompañar nuestro nuevo instrumento financiero, de una política integral y explícita de desbloqueo de dichos factores, o dicho de otra forma, de una política clara de fomento de los N.Y.E.

En segundo término, poner de manifiesto que la **carencia de legislación específica sobre cheques servicio en España**, es un factor de bloqueo jurídico-político, que no solo dificulta la implantación y correcto funcionamiento del sistema de cheques, sino que impide su consolidación, la ampliación del volumen y de la escala de intervención, y la adecuada evaluación, a medio y largo plazo, de sus efectos, tanto en términos de creación de empresas y empleo, como de incremento de la cobertura de nuevas demandas sociales.

En cuanto a los **falsos debates** fueron muchos y diversos. Comentamos brevemente dos: el de la pretendida reducción del gasto público perseguida mediante la implantación del sistema de cheques; y aquel focalizado en la supuesta privatización y mercantilización de los servicios sociales.

Ni reducción, ni privatización, ni mercantilización: necesidad de modernizar y reestructurar

viejas concepciones asistenciales; flexibilidad y adaptación a nuevas demandas sociales, frente a burocracia, rigidez y excesiva funcionalización; búsqueda de nuevas formas de colaboración público/privada y trabajo en red, frente a adjudicaciones de arriba a abajo; eficacia y eficiencia en el gasto para incrementar la cobertura social, mejora de la calidad de prestación del servicio, e incremento de la capacidad de selección del usuario; compatibilización de creación de empleo con mejora de la calidad de vida del ciudadano, etc.

Finalmente enunciar, de forma breve y a modo de conclusión las **potencialidades del cheque servicio** como instrumento.

De entrada decir, que en ningún caso el cheque servicio debe concebirse como una simple subvención al consumo de servicios.

Craso error si en la misma conceptualización y definición metodológica del cheque a implantar, no se tienen en cuenta, al menos, sus potencialidades como:

- A-. Instrumento para una política de incentivación de la demanda de los N.Y.E.
- B-. Instrumento para la introducción de una política de calidad en la prestación de servicios (calidad en la prestación y calidad del empleo).
- C-. Instrumento para la definición de una nueva política activa de empleo que profundice en la complementariedad de objetivos entre las tradicionales y compartimentadas política de empleo y política de bienestar social.
- D-. Instrumento útil para el fomento y consolidación de redes locales.

Siguiendo el recorrido establecido, y centrándonos en los aspectos financieros, desde DOCUMENTA definimos el C.C. como: **medio de pago alternativo, no universal, dirigido a mejorar la solvencia de la demanda de servicios de proximidad, mediante la disminución del coste/hora al usuario/a, sin que dicha reducción del precio recaiga sobre las empresas prestatarias, con el fin de garantizar la calidad del servicio y del empleo.**

A partir de esta definición el C.C. se concibe como un instrumento de conciliación de vida laboral y vida familiar, a priori dirigido a las trabajadoras del sector agroalimentario que constituyen el colectivo diana del proyecto CONSAR.

La ambición inicial del experimento condujo al establecimiento de un amplio elenco de **objetivos**:

- 1 Satisfacer las demandas y necesidades de servicios de proximidad manifiestas y latentes de las personas con responsabilidades familiares y problemas para conciliar su vida familiar y laboral, vinculadas al sector agroalimentario.
- 2 Facilitar el acceso a los servicios a quienes antes no podían acceder por problemas de solvencia.
- 3 Incrementar el consumo de este tipo de servicios, favoreciendo la diversificación del mercado y haciendo sostenida y solvente la demanda.
- 4 Ayudar a crear servicios de atención a las personas dependientes, dando soporte a los/as nuevos emprendedores/as e iniciativas en estos ámbitos.
- 5 Dar a conocer los servicios de atención a las personas existentes.
- 6 Permitir acceder al usuario a servicios de calidad ofertados por profesionales y adecuados a sus necesidades.

- 7 Hacer aflorar a los profesionales que desarrollan su actividad en el mercado informal.
- 8 Generar empleo de calidad, estable y duradero bajo condiciones legales.
- 9 Favorecer la cooperación entre la iniciativa pública y privada.

Objetivos acompañados de la definición de las principales **características** del C.C.:

- Cheque de ámbito local.
- Cheque multiservicio: diferentes servicios de atención a personas dependientes, que contribuyen a facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar.
- Cheque multiagente: posibilidad de ser adquirido por compradores/as individuales o colectivos (empresas).
- Cheque nominal: se identifica el receptor/a del servicio.
- Cheque de compra anticipada: los compradores/as adelantan el dinero antes de la prestación del servicio.

Una vez definido el instrumento, además de sus objetivos y características, procede abordar el diseño del circuito de distribución del C.C. (capítulo siguiente), y el **precio de compra**.

El establecimiento del valor nominal del cheque, así como de las posibles reducciones al usuario, es una cuestión compleja relacionada, no sólo con el estudio de mercado realizado en las fases previas a la implantación del cheque, sino también con todo un conjunto de decisiones a tomar relativas a los servicios financiables, el segmento de población preferente, el incremento de cobertura perseguido, o el mayor o menor hincapié en la creación de empresas y empleo

Sin posibilidad alguna de entrar aquí en detalles técnicos tan sólo enumerar algunos acuerdos adoptados:

- 1 El valor nominal de cada cheque es de 6€ para los tres territorios participantes (valor nominal del cheque distinto del precio del servicio).
- 2 La reducción máxima sobre el valor nominal de cada cheque que puede obtener un usuario será del 60% (3,6€ por cada cheque): esto implica que si un usuario paga un servicio cuyo coste sea 12€ la hora, con dos cheques, tendrá una reducción de 7,2€, y abonará tan solo 4,8€.
- 3 La reducción máxima es variable, y en función del comportamiento de promotores, sponsors y compradores colectivos oscilará entre un 30% y un 60%.
- 4 No se considera oportuno que en ningún caso el usuario abone menos del 40% del valor nominal del cheque para evitar situaciones de desconfianza respecto a la calidad del servicio prestado, o de infravaloración social y profesional.
- 5 En el caso del C.C. el 30% de reducción es aportado directamente por el proyecto CONSAR, y el otro 30% variable dependerá de la aportación de las empresas agroalimentarias como compradores colectivos: lo cual implica que la reducción máxima sólo podrá alcanzarse por parte de los trabajadores/as de dichas empresas.

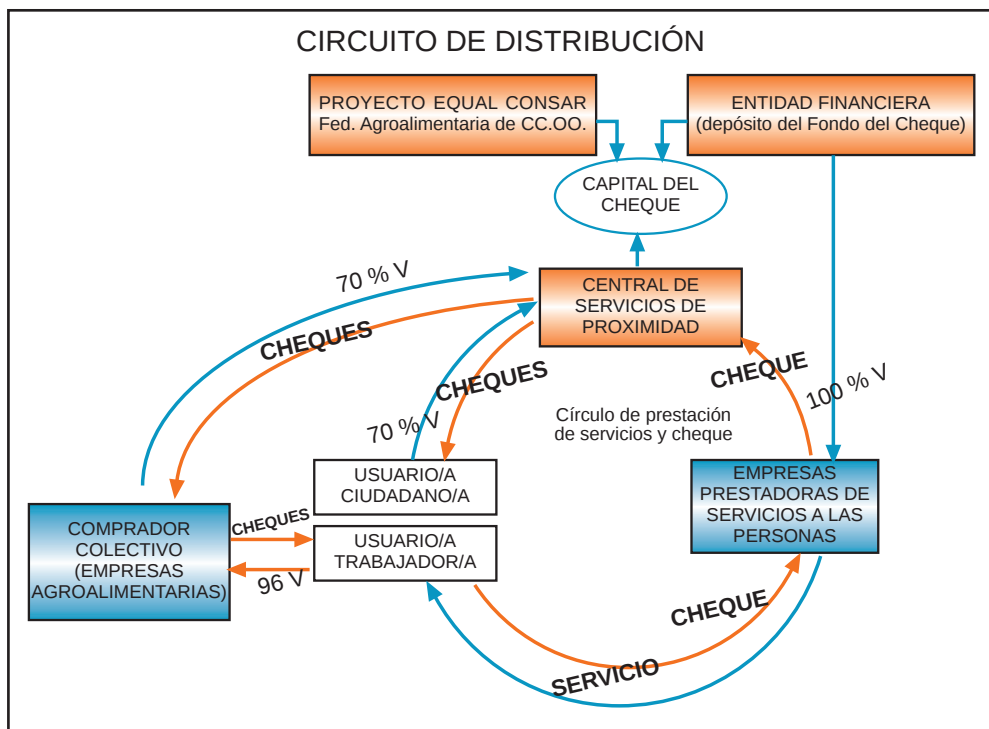
Finalmente y antes de entrar en el circuito de distribución del C.C., quisiéramos subrayar que las ventajas de este sistema de financiación frente a la subvención generalista están sobradamente demostradas.

Si bien es cierto que es recomendable acompañar el sistema con otras medidas, como las reducciones de I.V.A. para los servicios a las personas dependientes, o las desgravaciones fiscales por el consumo de dichos servicios: es el caso de nuestros vecinos franceses.

La puesta en marcha del cheque CONSAR se articula en torno a un circuito que muestra su funcionamiento. Como puede observarse en el gráfico adjunto, dicho circuito esta compuesto por varios agentes que intervienen en el funcionamiento del cheque CONSAR, cumpliendo cada uno de ellos una función determinada.

Éstos agentes implicados son:

- *Promotor:* la Agrupación de desarrollo eQual CONSAR liderada por la federación agroalimentaria de Comisiones Obreras (CC.OO.).
- *Comprador colectivo:* son las empresas agroalimentarias dónde están empleados los/as trabajadores/as que hacen uso del cheque.
- *Comprador individual:* Ciudadanos/as y trabajadores/as de los municipios en los que se ha implantado el circuito. Éste colectivo variará en función del territorio en el que se encuentren.
- *Entidad técnica de intermediación del cheque:* Recibe el nombre de Central de Servicios de Proximidad (C.S.P), estará ubicada en cada municipio donde se desarrolle la experiencia del cheque.
- *Empresas prestatarias:* Aquellas empresas locales homologadas por la C.S.P. para la prestación de los servicios financiados por el cheque.
- *Asistencia técnica:* Corre a cargo de DOCUMENTA, Instituto Europeo de Estudios para la Formación y el Desarrollo.
- *Depósito del fondo del cheque:* Entidad financiera que se encargara de cumplir las órdenes de pago de la entidad promotora.



Agentes Implicados

La Agrupación de Desarrollo del eEqual CONSAR (Federación agroalimentaria de CCOO), de la que son miembros las entidades públicas, privadas y de la economía social que se encuentran en cada uno de los territorios en los que se ha puesto en marcha el cheque CONSAR, constituye en principio, la entidad con más peso en términos cuantitativos y cualitativos en la financiación del fondo del cheque.

Se encarga de aportar una parte de la financiación necesaria para la puesta en marcha del cheque al fondo del cheque CONSAR. Esta financiación posibilitará la aplicación de un descuento de un 30% del valor nominal del cheque en todos los territorios que participan del proyecto eEqual CONSAR.

Las empresas agroalimentarias de cada uno de los territorios, actuarán de forma indirecta como financiadores y compradores colectivos. Ésta financiación supone la aplicación de un descuento para los usuarios/as finales de los servicios. Como comprador colectivo, una vez adquirido el volumen de cheques deseado y/o permitido, facilitará la adquisición del cheque a sus trabajadores o afiliados/as a un precio más reducido. La empresa financiará una parte del coste del cheque para facilitar a sus trabajadores/as otro descuento que se sumará al ya existente.

Entidad gestora del cheque, la Central de Servicios de Proximidad CONSAR, integrada técnicamente en los Ayuntamientos, está compuesta en su órgano de gobierno por una representación de los agentes responsables de la distribución y venta del cheque a escala local, por la Federación Agroalimentaria de CC.OO., como entidad promotora y gestora del proyecto, así como por las restantes entidades que a nivel territorial forman parte del circuito del cheque.

Es la principal entidad gestora del cheque, puesto que al ser éste un medio de pago local y un instrumento de marketing de los servicios promovidos desde la Central, la emisión le corresponde a ella.

La integración de la CSP en la estructura municipal, supone un aprovechamiento máximo de los recursos existentes, y por lo tanto el disfrute de determinadas ventajas:

- Aprovechamiento de recursos con los que cuenta la administración local.
- Posibilita la integración de las diferentes políticas sectoriales desarrolladas por el Ayuntamiento (fundamentalmente políticas sociales y de empleo).
- Se refuerzan las relaciones entre la administración local, empresas, sindicatos y trabajadores, aportando beneficios sociales y económicos a los agentes participantes.
- El ayuntamiento refuerza sus actuaciones en política social y de empleo, al desarrollar actuaciones específicas de incentivación del mercado de los servicios de proximidad.

En definitiva, las funciones de la Central de Servicios de Proximidad, como se indica en el gráfico “Plan de Fomento de los N.Y.E.”, giran en torno a tres líneas de actuación:

- Estructuración de la oferta de servicios de proximidad.
- Sensibilización y dinamización de la demanda de servicios.
- Gestión del CHEQUE CONSAR.

La Asistencia técnica, corre a cargo de DOCUMENTA, Instituto Europeo de Estudios para la Formación y el Desarrollo, una entidad sin ánimo de lucro dedicada a la “investigación social aplicada”, cuya misión es la implantación de modelos de desarrollo local sostenible en territorios inteligentes. Como entidad responsable del diseño del cheque, gestionará su puesta en marcha, prestará asesoramiento a la Central de Servicios en cuestiones técnicas que afecten al diseño, implantación y desarrollo del cheque.

Usuarios/as. Existen dos tipos de compradores/as, trabajadores/as de las empresas agroalimentarias participantes en el circuito y ciudadanos/as:

- Los **usuarios/as-compradores/as ciudadanos/as**, personas que realizan la compra del cheque para su uso propio, y que no tienen como objetivo su distribución. Serán ciudadanos de los diferentes territorios que participan en el circuito del cheque CONSAR. Adquirirán el cheque con una reducción del 30% respecto de su valor nominal.
- El **comprador/a-usuariola trabajador/a**, también realiza la compra del cheque para su uso personal; se trata fundamentalmente de los trabajadores/as de la industria agroalimentaria de los territorios socios, y principalmente de aquellos/as con responsabilidades familiares (infancia, mayores, discapacitados, etc.). Diferenciándose éstos usuarios del comprador ciudadano, en el disfrute de una mayor reducción respecto del valor nominal del cheque, encontrándose ésta entre un 30-60%.

Empresas prestatarias de servicios.

Los servicios que se prestan a través del circuito del cheque servicio CONSAR serán aquellos que en cada territorio se considere oportuno ofertar a la población, atendiendo a la demanda y necesidades detectadas, de cara a dar respuesta a los problemas de conciliación de la vida laboral y familiar.

Tanto la C.S.P., como la Federación agroalimentaria de CC.OO. (financiadora del proyecto), como DOCUMENTA (asistencia técnica), realizaron una prospección y selección de las empresas susceptibles de prestar sus servicios a través del cheque, con el objetivo de conseguir una etiqueta de calidad, priorizando la presencia de entidades de economía social. Para la selección, se han tenido en cuenta criterios de homologación en la línea de:

- La empresa deberá estar legalmente constituida.
- Los/as trabajadores/as de estas empresas deberán tener un contrato de acuerdo con la ley.
- Los/as trabajadores/as deberán disponer de la cualificación necesaria para el desempeño de las funciones que se le atribuyen.
- La empresa deberá estar reconocida por la ley como prestadora de servicios.

Una vez seleccionadas, las empresas prestadoras de servicios deberán ofrecer de forma clara y precisa el paquete de servicios disponibles y su lista de precios para el conocimiento del usuario/a.

Así, cada territorio dispone de una carta de servicios y empresas a partir de la cual comenzará a funcionar el circuito del cheque. Estas **empresas prestadoras de servicios** se encargaran de ofrecer servicios de atención a la infancia (guardería), servicios de atención y entretenimiento a la infancia (ludotecas, edutecas, aulas

matinales) y servicios de ayuda a domicilio (atención a personas dependientes en el hogar).

La Central de Servicios de Proximidad se encargará de la realización de paquetes de servicios, de cara a obtener una oferta diversificada, que se adapte a las demandas de los usuarios/as del cheque.

En cuanto a la **Entidad Financiera**, es la encargada de asumir las funciones de depositaria del Fondo del Cheque. Ésta, será seleccionada en cada territorio por la entidad gestora del proyecto CONSAR, y en ella se depositará el fondo del proyecto, integrado por las aportaciones del proyecto eQual CONSAR al cheque, y una vez en marcha incorporará las aportaciones del resto de agentes participantes. Por tanto es la entidad depositaria del fondo del cheque, y la encargada de realizar los pagos a las empresas prestatarias de los servicios.

Circuito del Cheque

Todos estos agentes señalados, intervienen en el circuito de funcionamiento del cheque CONSAR. Los pasos de los que se compone el circuito son los siguientes:

- 1 El usuario/a interesado en participar en la experiencia del cheque CONSAR acude a la C.S.P.. Allí recibe información sobre cómo participar en el circuito, cómo adquirir los cheques y en qué empresas puede hacer uso de los mismos; también podrá obtener allí mismo los cheques que necesite.
- 2 Posteriormente, el usuario adquiere los cheques, a un precio inferior del valor nominal del cheque (valor nominal del cheque 6 ¢), dependiendo del tipo de usuario/a (trabajador/a o ciudadano/a), se pagará el 40 o el 70% del valor nominal del cheque, en función de si colaboran o no en el circuito las empresas agroalimentarias que proporcionaran un descuento añadido (comprendido entre el 30-60%) al ofrecido por

el promotor del proyecto (30%), y de si el usuario/a es o no trabajador/a de esas empresas.

Presentando la documentación que acredite que puede hacer uso del cheque y que determine por tanto el pago a realizar, retira los cheques en la C.S.P.

- 3 Realizada la primera compra, la Central de Servicios de Proximidad abrirá una ficha a cada usuario/a y le proporcionará un código (carné) para facilitar los trámites de compras posteriores.
- 4 Una vez que el usuario/a tiene los cheques, contrata el servicio con las empresas prestatarias y entrega los cheques a cambio de los cuales recibe servicios, pagando un número de cheques determinado en función del servicio que se demande y la conversión de precio/servicio establecida.
- 5 Tras la prestación del servicio y el correspondiente pago en cheques por parte de los usuarios/as, la empresa prestadora podrá canjear los cheques por su valor nominal de 6 ¢ (hora / día / paquete de horas) en la Central de Servicios. Para poder realizar el canjeo del cheque por dinero, y como medida de control, la empresa deberá presentar los cheques acompañados de su correspondiente factura como mecanismo de garantía de servicio correctamente prestado.
- 6 La C.S.P. recoge las facturas y los cheques, los revisa y una vez haya comprobado que todo este correctamente, elabora un informe y lo remite al promotor del proyecto.
- 7 El promotor del proyecto revisa el informe, una vez lo ha verificado, da la orden de pago a la entidad bancaria, la cual transferirá íntegramente del capital del fondo del cheque, el valor nominal de los cheques (6¢ por cheque) a las empresas, facilitando así el pago de los servicios y evitando el manejo de grandes cantidades de dinero en metálico.

El Cheque CONSAR, al ser un instrumento nuevo, necesita de una difusión para dar a conocer los objetivos que persigue, su funcionamiento y su utilización, en aquellos territorios en los que se va a poner en marcha el circuito del Cheque CONSAR. Para darlo a conocer, se llevó a cabo el planteamiento de una serie de soportes que sirvieran de apoyo a una campaña publicitaria de difusión para el uso del cheque CONSAR.

Así, se llevó a cabo la realización de dípticos, carteles y chequeras, contando además con la Central de Servicios de Proximidad como principal difusora del cheque, puesto que una de sus funciones recae en la difusión de información a los usuarios y a las empresas.

Mecanismos e Instrumentos Utilizados

A. Díptico Informativo

A todo color, en formato 20x15 cm. cerrado (ancho x alto), expresará los contenidos detallados del funcionamiento del CHEQUE CONSAR. Si la cantidad de información a insertar lo permite sería conveniente utilizar la contraportada para publicar institucionalmente a los socios implicados en el cheque.



B. Cartel

En tamaño Din A3 y a todo color, mostrará un resumen del díptico, incitando a la información. Es importante poner a disposición de los/as usuarios/as un teléfono gratuito de atención o una dirección en la que se centralicen todas las peticiones de información.



CHEQUE CON SAR *calidad y servicio en sus manos*

SÍMBOLOS DEL PROYECTO EN CANTABRIA

GOBIERNO DE CANTABRIA
COMISIÓN DE RELACIONES CON EL TERCER SECTOR
PROMOTOR: SERVICIO DE AYUDA

GOBIERNO DE GALICIA
COMISIÓN DE RELACIONES CON EL TERCER SECTOR
PROMOTOR: SERVICIO DE AYUDA

GOBIERNO DE NAVARRA
COMISIÓN DE RELACIONES CON EL TERCER SECTOR
PROMOTOR: SERVICIO DE AYUDA

SÍMBOLOS DEL PROYECTO EN GALICIA

GOBIERNO DE GALICIA
COMISIÓN DE RELACIONES CON EL TERCER SECTOR
PROMOTOR: SERVICIO DE AYUDA

GOBIERNO DE NAVARRA
COMISIÓN DE RELACIONES CON EL TERCER SECTOR
PROMOTOR: SERVICIO DE AYUDA

SÍMBOLOS DEL PROYECTO EN NAVARRA

GOBIERNO DE GALICIA
COMISIÓN DE RELACIONES CON EL TERCER SECTOR
PROMOTOR: SERVICIO DE AYUDA

GOBIERNO DE NAVARRA
COMISIÓN DE RELACIONES CON EL TERCER SECTOR
PROMOTOR: SERVICIO DE AYUDA

documenta

El CHEQUE CON SAR es una iniciativa producto de la colaboración público-privada de organizaciones de 3 Comunidades Autónomas (Cantabria, Galicia y Navarra), dirigida a favorecer la conciliación de vida familiar y profesional de las personas con responsabilidades familiares.

Bienestar social y creación de empleo se dan la mano a través de esta iniciativa que pone a disposición de las personas trabajadoras con responsabi-

lidades familiares servicios de atención profesional y de calidad.

El Cheque Consar es un documento de pago local que le permitirá adquirir servicios de atención a las personas con un ahorro de entre el 30% y el 60%.

Usted podrá contratar cualquiera de los servicios de atención a la infancia, mayores u otras personas dependientes de entre los ofertados por las empresas participantes en esta iniciativa.

FONDO SOCIAL EUROPEO

equal

CON SAR
calidad y servicio

federación agroalimentaria

C. Cheque

Elaborado siguiendo las líneas generales que se diseñen para el resto de soportes, se le insertará un fondo identificativo del proyecto y un motivo de líneas para hacer fácil su identificación y difícil su falsificación. Se presenta en talonarios de 10 cheques.

CHEQUE **CONSAR**
calidad y servicio en tus manos

#6#€

PÁGUESE POR ESTE CHEQUE MULTISERVICIO A _____

EUROS # -SEIS- # _____

POR LOS SERVICIOS PRESTADOS DE _____

A (usuario) _____

NOMBRE Y FIRMA: _____ DE _____ DE 200 _____

EUROS #6#

Nº 001761

Anverso cheque

CHEQUE **CONSAR**

FORO SOCIAL EUROPEO eQual CONSAR Federación agroalimentaria

COMPRA DIRECTA CENTRAL DE SERVICIOS DE PROXIMIDAD:
APORTACIÓN USUARIO + APORTACIÓN CONSAR = VALOR CHEQUE
4,20 € + 1,80 € = 6 €

COMPRA DIRECTA EMPRESAS AGROALIMENTARIAS SOCIAS:
APORTACIÓN USUARIO + APORTACIÓN EMPESA + APORTACIÓN CONSAR = VALOR CHEQUE
2,4 € + 1,80 € + 1,80 € = 6 €

EL CHEQUE CONSAR ES UNA ACCIÓN DEL PROGRAMA CONSAR, INICIATIVA EQUAL EN COLABORACIÓN CON:

LOGOS OTRAS ENTIDADES

Reverso cheque

CHEQUE **CONSAR**
calidad y servicio en tus manos

FORO SOCIAL EUROPEO eQual CONSAR Federación agroalimentaria

GOBIERNO DE CANTABRIA
COMARCA DE LA SIERRA DE LIÉREZ
AYUNTAMIENTO DE COLINDRES

Talonario de cheques

Los **aspectos que aparecen identificados en el cheque CONSAR** son:

- Número de cheque.
- Valor del cheque.
- Identificación del lugar de emisión.
- Espacio para la especificación del servicio.
- Espacio sello justificante de pago.

Al dorso:

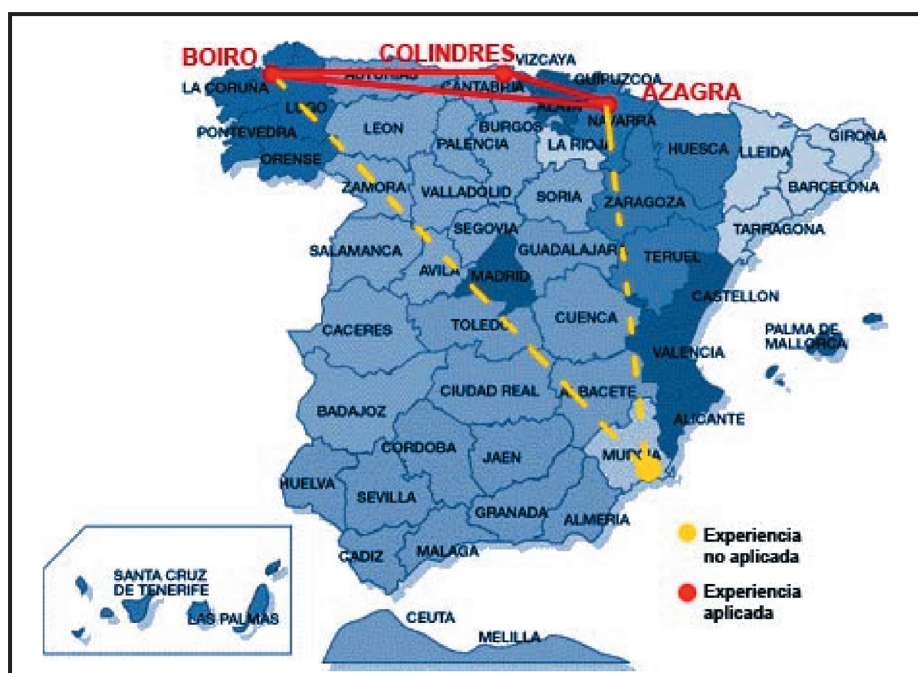
- Espacio sello empresa compradora colectiva.
- Espacio para el nombre del comprador/a.
- Espacio para el nombre de la empresa prestadora del servicio.
- Teléfono de información.
- Información a cerca del coste del servicio y del cheque.
- Periodo de validez.
- Información del cheque como un documento que no tiene validez bancaria.
- Los agentes financiadores y socios proyecto.

■ D. Campaña Informativa

La campaña informativa del cheque está constituida principalmente por actividad desarrollada por la Central de Servicios de Proximidad, que se encargará de difundir información a los usuarios/as que acuden a la central y proporcionándoles el acceso a las chequeras, así como también resuelve las dudas y cuestiones que se le planteen. Por otro lado será la encargada de contactar con las empresas prestatarias de los servicios e informar a las mismas sobre el cheque CONSAR, ofreciéndoles la posibilidad de participar en el circuito del cheque.

El cheque CONSAR, como se ha señalado, responde a un modelo de aplicación local. Es decir, el valor de cambio del cheque se producirá entre todas aquellas personas trabajadoras o no que residen en aquellos territorios o municipios, cuyos ayuntamientos forman parte del proyecto eQual CONSAR.

Los territorios de aplicación elegidos para llevar a cabo la implantación del cheque CONSAR en un primer momento fueron cuatro, situándose en Murcia, Cantabria, Galicia y Navarra, aunque finalmente se redujeron a tres, quedando fuera la aplicación de la experiencia en Murcia.



Por lo tanto finalmente la aplicación del circuito se llevo a cabo en Colindres (Cantabria), Azagra (Navarra) y Boiro (Galicia). En cada uno de los tres territorios podremos encontrar una variante específica, en función del tipo de usuarios/as y los agentes financiadores

que participen en el circuito, por lo que nos situaríamos ante variables territoriales del cheque distintas.

El modelo a aplicar en cada territorio responde al hecho de la existencia de algunos municipios en los que existe participación de las empresas como financiadoras de descuento del cheque, y la presencia de territorios donde ésta financiación no existe. Este hecho diferencial, se sitúa en la base de que la definición de dos modelos generales de aplicación del cheque CONSAR, determinará el modelo general de cheque a aplicar en cada territorio, requiriendo posteriormente cada uno un proceso de adaptación final a las características propias del territorio de implantación.

Los modelos generales de cheque establecidos se denominan:

- *Cheque CONSAR Territorial:* Modelo a aplicar en territorios donde no participan las empresas agroalimentarias como financiadoras.
- *Cheque CONSAR de Empresa:* Modelo a aplicar en territorios donde participan las empresas agroalimentarias como financiadoras del cheque.

En cada uno de los tres territorios se ha llevado a cabo la implantación de una experiencia piloto del cheque CONSAR distinta, modelo empresa en Boiro (Galicia), modelo territorial en Colindres (Cantabria) y mixto en Azagra (Navarra).

A.- Modelo Territorial

Ciudadano/a, aplicado en Colindres.

Situado en la costa oriental de Cantabria cuenta con casi 7.000 habitantes.

El circuito, se puso en marcha en Enero de 2004, el uso de los cheques se destinó a cualquier ciudadano/a empadronado en el municipio que quisiera contratar

servicios de proximidad (cuidado de niños/as, ancianos/as, atención al hogar...) y que al hacerlo mediante el uso del cheque CONSAR obtendría un descuento del 30% sobre el precio total del mismo.

Estos servicios que se ofertaron en el municipio fueron: servicios de atención a mayores, infancia, discapacitados/as y enfermos/as en el hogar u hospital. Servicios de canguros y educación en periodo extraescolar.

Las empresas encargadas de atender estos servicios en el municipio fueron tres: Educación Santolaja S.L., Cuidados Cantabria S.C. y La Cucaña.

B.- Modelo Empresa

Trabajador/a agroalimentario, aplicado en Boiro.

Se encuentra en la comarca del Barbanza, al suroeste de La Coruña en la comunidad autónoma de Galicia, cuenta con una población de 17.522 habitantes.

El circuito del cheque, se puso en marcha en Junio de 2004, su uso iba destinado exclusivamente a los ciudadanos/as trabajadores/as de las empresas agroalimentarias integradas en el proyecto CONSAR, a los que se les proporcionaba un descuento añadido del 30% por parte de estas empresas. Por lo tanto a la hora de efectuar la compra del cheque obtienen un descuento del 60% sobre su valor nominal (30% aportado por el promotor del proyecto y 30% aportado por las empresas agroalimentarias).

Los servicios prestados a los usuarios fueron: Servicios de ayuda a domicilio, servicios del hogar y apoyo socioeducativo, guardería, transporte, impartición de clases de apoyo y atención y cuidados a personas mayores.

Se llevaron a cabo mediante la participación de 7 empresas del municipio: Amaran S.C., Guardería Pitufos, Praia Xardín, 3ª Xeración, Escola Infantil Sandra, Guardería

Infantil “Canguro” y Guardería Sagrada Familia.

C.- Modelo Mixto

Aplicado en Azagra.

Situado en la ribera alta de la Comunidad Autónoma de Navarra, cuenta con una población de 3900 habitantes aproximadamente.

La puesta en marcha del cheque, comenzó en Marzo de 2004. De los tres modelos de aplicación del circuito que se han llevado a cabo, es el único que presenta dos variantes del circuito del cheque. Por un lado la destinada a ciudadanos/as empadronados, que recibirán un descuento del 30% sobre el valor nominal del cheque; descuento proveniente del capital del proyecto. Y por otro lado, la modalidad destinada a trabajadores/as de empresas agroalimentarias, que recibirán un descuento añadido del 30% financiado por su empresa, por lo tanto un descuento sobre el valor nominal del 60%.

Los servicios prestados a los usuarios/as fueron: servicios a la infancia: cuidado de niños en horario escolar y extraescolar, y servicios a las personas.

Se llevaron a cabo por parte de 2 empresas prestatarias del municipio: *Centro de Educación Infantil Casa Nostra-Gure Etxea* y *Ludoteca Gufy*.

Tras la puesta en marcha del cheque y una vez finalizados los circuitos en los tres municipios. Se han evaluado las experiencias de tres de los agentes participantes: empresas agroalimentarias financiadoras del cheque, empresas prestatarias de servicios y usuarios/as.

Con la evaluación, se ha podido comprobar el resultado de la aplicación del cheque CONSAR, así como el cumplimiento o no, de los objetivos planteados por el proyecto.

Para conocer la experiencia del cheque desde los tres puntos de vista de cada agente implicado evaluado, se contó con la opinión de cinco empresas agroalimentarias (3 en Azagra y 2 en Boiro), siete empresas prestatarias de servicios (1 en Azagra, 1 en Colindres y 5 en Boiro) y con 74 de los usuarios/as del cheque (7 en Boiro, 45 en Colindres y 22 en Azagra). Además de contar con los datos recogidos por las Centrales de Servicios de Proximidad de cada municipio.

Adecuación de la Experiencia a los Objetivos del Cheque

Teniendo presentes los objetivos formulados en el proyecto, y una vez depurada la información contenida en las encuestas utilizadas para la evaluación del circuito, se pueden establecer una serie de conclusiones, tanto desde la experiencia de un solo agente, como destacando las coincidencias existentes entre los tres agentes analizados. Con todo ello, de la experiencia piloto del cheque CONSAR se destaca lo siguiente:

Desde el punto de vista del cumplimiento del primer objetivo formulado en el proyecto, **“la conciliación de la vida familiar y laboral”**, los tres agentes coinciden en considerar el cheque CONSAR como un buen instrumento conciliador de la vida familiar y laboral:

- Las empresas agroalimentarias consideran que el cheque ha cumplido éste objetivo, señalando que su participación en el circuito del cheque CONSAR les aporta un beneficio indirecto, puesto que sus trabajadores/as al ser conscientes

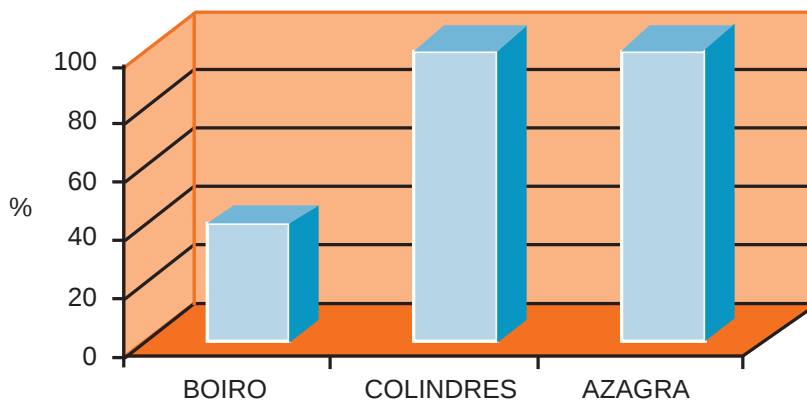
de la participación de la empresa en este tipo de iniciativas, contribuyen a una mejora de las relaciones interpersonales en la empresa.

- La población beneficiaria considera que el cheque les ha permitido compaginar su horario laboral con el cuidado de las personas que tienen a su cargo, abaratándoles considerablemente los gastos del hogar (cuidando niños y mayores) y ayudando a las mujeres a incorporarse al mercado laboral.
- Las empresas prestatarias, conscientes del beneficio que aporta el cheque a la población, han visto cómo se ha producido un incremento en el consumo de sus servicios. Los progenitores, compaginan el horario de trabajo con el cuidado de los hijos mediante el uso de estos servicios.

Otro de los objetivos conseguidos por el cheque CONSAR, ha sido **facilitar el acceso a servicios de calidad** a quienes antes no podían acceder a ellos por problemas de solvencia económica. Tanto las empresas prestatarias de servicios, como la población beneficiaria, consideran que la utilización del cheque supone una ayuda para la economía familiar, permitiendo, con la financiación de una parte del valor nominal del cheque, que población con escasos ingresos y necesitada de los servicios que ofrece el cheque, pueda hacer uso de los mismos. Hecho apoyado así mismo por las empresas prestatarias, que como se observa en el siguiente punto han experimentado un aumento de usuarios/as de sus servicios.

En aproximadamente la mitad de empresas prestatarias de servicios, se ha aumentado el número de usuarios/as de los servicios, y se ha producido un incremento en el uso de éstos. Este hecho deriva de lo señalado anteriormente: al ofertar una disminución del precio/servicio, las personas con cargas familiares pueden permitirse hacer uso de los servicios, bien contratándolos por primera vez o incrementando el tiempo de uso. Con todo ello, queda cumplida la expectativa de **incrementar el uso de los servicios ofertados por el cheque**, además de **fomentar la creación de este tipo de servicios** de atención a las personas dependientes, dando **soporte a los/as nuevos emprendedores/as**.

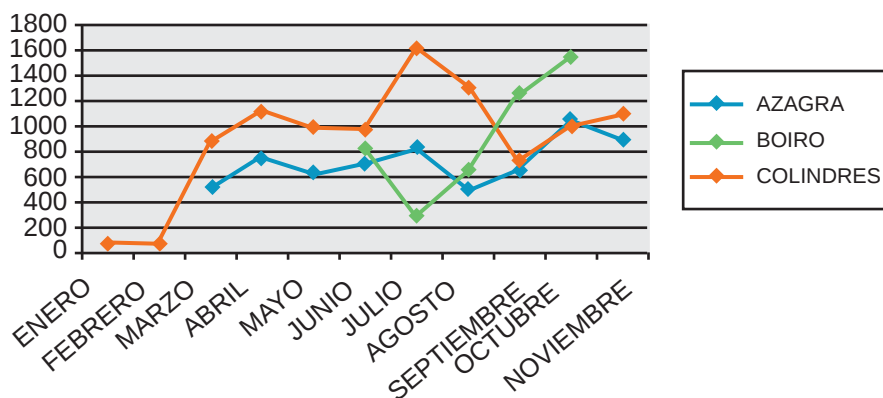
EMPRESAS QUE HAN AUMENTADO LOS USUARIOS CON EL USO DEL CHEQUE CONSAR



El papel de la Central de Servicios de Proximidad ha sido esencial a la hora de conseguir el cumplimiento de otros objetivos planteados. Tanto las empresas prestatarias como los usuarios/as, en su mayoría, consideran que la C.S.P. ha respondido favorablemente a las cuestiones planteadas, y ha efectuado correctamente los trámites del pago de los servicios (en la mayor parte de los casos). Así mismo el usuario/a ha quedado satisfecho de los servicios ofrecidos y de los horarios establecidos. Por lo tanto podría afirmarse que la C.S.P. ha realizado una correcta selección de empresas y ha **permitido acceder al usuario a servicios de calidad adecuados a sus necesidades**.

Una buena muestra de la gran acogida del cheque CONSAR y de su buen funcionamiento, podemos obtenerla en el grafico adjunto, el cual ofrece una visión por municipios de la evolución surgida en las ventas del cheque.

EVOLUCIÓN DE VENTAS POR CSP



Se observa cómo a medida que avanza el periodo de utilización del cheque, aumenta el consumo del mismo, lo que deriva en el hecho de que la mayor parte de usuarios tuvieran conocimiento del cheque por parte de otros usuarios /as, que al considerar el cheque un buen instrumento difundían su uso entre compañeros/as y conocidos/as. Dejando así buena muestra de que el cheque es una iniciativa que ha satisfecho a sus beneficiarios/as.

En la evolución de venta de cheques de los distintos territorios resulta necesario explicar los motivos que han dado lugar a dos picos apreciables en el gráfico, y curiosamente opuestos, durante el periodo estival. En el caso de Boiro es necesario recordar que los/as usuarios/as del cheque son personas trabajadoras, de modo que aprovechan sus vacaciones o las vacaciones de compañeros/as para ocuparse personalmente de las personas a su cargo, reduciendo así el consumo de cheques en ese periodo.

En Colindres el aumento de la venta de cheques se produjo como respuesta a una iniciativa innovadora puesta en marcha por una de las empresas prestatarias realizando 4 campamentos urbanos educativos sobre los distintos continentes que tuvieron amplia acogida por parte de los/as usuarios/as del cheque.

Conclusiones

Como resultado de la experiencia de aplicación del circuito del cheque CONSAR en las tres áreas piloto, los agentes implicados establecen consideraciones comunes respecto de su uso.

Existe una **concepción global de necesidad de continuidad** de esta iniciativa. El 100% de empresas, tanto prestatarias como financiadoras, y el 100% de usuarios/as, establecen que el cheque debería ser un instrumento permanente y no quedarse únicamente en una experiencia piloto, puesto que las ayudas y subvenciones para este tipo de servicios son escasas (incluso inexistentes), y su utilización ha originado numerosos **beneficios**:

- Las **empresas agroalimentarias** consideran que el cheque les aporta un gran beneficio, como es el mantener buenas relaciones entre trabajador-empresa: el trabajador se siente respaldado por la empresa. Se consigue mejorar el ambiente laboral, y hacen que su empresa sea más atractiva de cara al trabajador/a que posea cargas familiares incompatibles con su horario laboral.
- Las **empresas prestatarias** se ven beneficiadas económicamente, puesto que la financiación parcial de los servicios a la población beneficiaria, influye directamente en un aumento de la demanda de uso de sus servicios; además contribuye a la creación de empresas orientadas a este tipo de servicios, generando así una oferta más diversificada y de calidad, puesto que al ser empresas testadas por la Central de Servicios de Proximidad, cuentan con el reconocimiento de ofrecer servicios de calidad.
- El beneficio de los/as **usuarios/as** es claro, reciben un descuento en el valor nominal de los cheques que les facilita el uso de los servicios, permitiendo (como se ha expuesto con anterioridad) la conciliación de la vida familiar y laboral.

Por otro lado, en cuanto a las **dificultades** detectadas por los agentes implicados en el

circuito, nos centraremos en las empresas prestatarias de servicios y en los beneficiarios/as. Las empresas, indican retrasos en los trámites de pago de los cheques, por lo que demandan una mayor agilidad. En el caso de los usuarios, reclaman mayor amplitud de horario para realizar la compra de los cheques, puesto que en ocasiones es incompatible con el horario laboral; exponen además la posibilidad de crear cheques de mayor cuantía, evitando así el trabajo de rellenar numerosos cheques al mes.

En definitiva la experiencia del cheque CONSAR en los tres territorios, ha resultado **satisfactoria** en cuanto a las expectativas (objetivos) esperadas por el proyecto. Se ha demostrado cómo el cheque es un buen instrumento para fomentar la utilización de los servicios de proximidad de calidad, así como para el desarrollo de nuevas experiencias empresariales en este sector, contribuyendo por lo tanto a la creación de empresas y generando una oferta de servicios diversificada. Con la aparición de estas empresas, se consigue dar una mayor cobertura a la demanda de este tipo servicios; contribuyendo a un aumento de la calidad de vida de los ciudadanos con cargas familiares, puesto que se les garantiza la conciliación de la vida familiar y laboral.