

3seuskadi

Aprendizajes y experiencias significativas en Modelo Mixto

Informe

**Junio
2024**



3seuskadi

Hirugarren Sektore Sozialaren
Euskal Behatokia

Observatorio Vasco del
Tercer Sector Social



**EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO**

ONGIZATE, GAZTERIA ETA
ERRONKA DEMOGRAFIKOAREN SAILA

DEPARTAMENTO DE BIENESTAR,
JUVENTUD Y RETO DEMOGRÁFICO

Autoría: Equipo del Observatorio Vasco del Tercer Sector Social.

El Observatorio es un instrumento técnico de la Administración general de la Comunidad Autónoma del País Vasco dependiente del Departamento del Gobierno Vasco competente en materia de servicios sociales encargado de la recopilación, sistematización, actualización y generación de información y conocimiento, así como de su difusión, en las esferas relacionadas con el tercer sector social y con las organizaciones y redes integradas en él (art. 25.1, LEY 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euskadi).

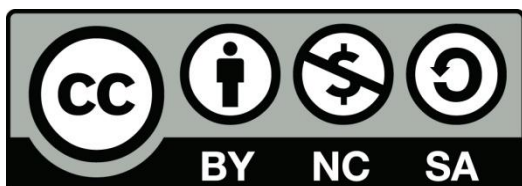


Este informe se ha realizado gracias a la participación de las organizaciones y redes del Tercer Sector Social de Euskadi y en especial gracias a la colaboración de Sareen Sarea como asociación que agrupa a las redes de entidades del Tercer Sector Social de Euskadi.



En la web del Observatorio (www.3seuskadi.eus) y en <https://ikusmirak.eus/> es posible acceder al conjunto de publicaciones del Observatorio y descargarlas gratuitamente.

Mediante trabajos como este pretendemos contribuir a la mejora del Tercer Sector Social, por lo que agradecemos su máxima difusión y autorizamos su distribución, copia y reutilización siempre que se realice sin afán de lucro y se reconozca su autoría.



Índice

1. INTRODUCCIÓN	1
2. MARCO NORMATIVO Y CONCEPTUAL	4
3. CARACTERIZACIÓN DEL TSSE	8
4. PLANTEAMIENTO Y OBJETIVOS.....	11
5. PROCESO DE TRABAJO Y METODOLOGÍA	13
5.1. Proceso de trabajo y resultado	13
5.2. Metodología	14
5.2.1. Documentación a través de fuentes secundarias (rastreo web) y contraste con Sareen Sarea	14
5.2.2. Entrevistas en profundidad.....	15
6. APRENDIZAJES PROPUESTOS A PARTIR DE LAS EXPERIENCIAS	16
6.1. Sobre el modelo en sí mismo	16
6.2. Para el tercer sector social	20
6.3. Para las administraciones públicas	24
6.4. Para las personas destinatarias	27
6.5. Resumen de los aprendizajes obtenidos	29
6.5.1. Ordenados en función del objeto y destinatario	29
6.5.2. Ordenados por carácter y áreas de participación	30
7. EXPERIENCIAS IDENTIFICADAS.....	32
7.1. Caracterización de las experiencias	32
7.2. Fichas resumen de las experiencias	32
8. BIBLIOGRAFÍA.....	60
9. ANEXOS.....	61
9.1. Guion de las entrevistas	61
9.2. Relación de entrevistas realizadas.....	63
9.2.1. Vinculadas a organizaciones del TSSE.....	63
9.2.2. Vinculadas a las administraciones públicas.....	64

1. INTRODUCCIÓN

A los efectos del presente trabajo, y de acuerdo con lo previsto en la Ley 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euskadi, se entiende por modelo mixto, de cooperación público-social, un conjunto de áreas de intervención y procedimientos concretos vinculados a la participación de las organizaciones de iniciativa social e intervención social (tercer sector social) en los sistemas de responsabilidad pública, y en los espacios de intersección entre los mismos, en el ámbito de la intervención social, sustentada, entre otros, en el principio de diálogo civil.¹

Áreas de intervención, procedimientos y principios que recogen:

- La ley 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euskadi, que define el tercer sector social como organizaciones de iniciativa e intervención social y establece el derecho de las personas destinatarias de la intervención a participar en las políticas públicas (diálogo civil).
- Las normativas sectoriales y entre ellas la ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, que define el propio Sistema Vasco de Servicios Sociales como mixto; es decir, integrado por prestaciones, servicios y equipamientos de titularidad pública y privada concertada, con prevalencia de la gestión pública y a través de la iniciativa social en la provisión de las prestaciones y servicios del catálogo de responsabilidad pública.

Así, la Ley 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euskadi (en adelante LTSSE) representa el reconocimiento normativo del papel y aportación de las entidades del tercer sector social a la sociedad vasca, y la consolidación de la larga y estrecha relación entre estas y las instituciones públicas. Relación que se extiende a la provisión de un gran número de servicios que, como sucede en el ámbito de los servicios sociales, pusieron en marcha las entidades y, por voluntad compartida, se han consolidado progresivamente como servicios de responsabilidad pública, avanzando así en el reconocimiento de derechos desde la cooperación.

Este desarrollo ha impulsado la consolidación, práctica y normativa, tanto del principio de diálogo civil como del modelo mixto de gestión, ambos interrelacionados.

Del principio de diálogo civil² que estableció la LIONDAU en el ámbito de la discapacidad y que la LTSSE extiende a todo el tercer sector social, reconociendo el derecho de las personas

¹ La LTSSE en su artículo 4 señala que se entienden como actividades del ámbito de la intervención social las desarrolladas con la finalidad de promover la inclusión social, la cooperación al desarrollo, el reconocimiento de los derechos de toda la población y su ejercicio efectivo por las personas, familias, grupos, colectivos o comunidades que afrontan situaciones de vulnerabilidad o exclusión, desprotección, discapacidad y/o dependencia. Se considerarán como tales actividades los servicios sociales, la promoción del acceso al empleo y cualquier otra actividad desarrollada con la finalidad mencionada, en los espacios de interacción entre ámbitos, políticas y sistemas como los espacios: sociolaboral, socio-habitacional, socioeducativo, sociosanitario, socio-judicial, sociocultural u otros.

² El artículo 7.1 de la LTSSE establece que: <<En virtud del principio de diálogo civil, las organizaciones y redes del tercer sector social de Euskadi, y a través de ellas, las personas, familias, colectivos y comunidades destinatarias y protagonistas de la intervención social, tendrán derecho a participar en las políticas públicas que les conciernen en todas sus fases, incluida la fase de ejecución, en los términos contemplados en la presente ley y en la normativa reguladora de cada sistema, sin menoscabar las facultades de decisión que correspondan a los órganos de gobierno de cada institución>>. Y su apartado dos señala que: <<El diálogo civil constituye un proceso formal de interlocución y colaboración entre el sector público y las organizaciones y redes del tercer sector social, para orientar, impulsar y evaluar las políticas sociales y otras iniciativas del sector público y del tercer sector social en el ámbito de la intervención social>>.

destinatarias de la intervención social a participar en las políticas públicas que les conciernen en todas sus fases, incluida la ejecución.

Y de un modelo mixto de cooperación público-social en la ejecución de políticas en el ámbito de la intervención social, fundamentado en el principio de diálogo civil –y participación, aprovechamiento de recursos...-, coherente con el modelo comunitario y que la LTSSE establece con detalle en su capítulo III.³

En este marco y en los términos que establecen el artículo 7 y el capítulo III de la LTSSE, las administraciones públicas vascas y el tercer sector social de Euskadi (en adelante TSSE), tal y como se define en los artículos 3⁴ y 4 de la LTSSE, están llamados a desplegar su cooperación.

Cooperación entre las administraciones públicas vascas y el TSSE, de carácter integral ya que abarca desde el diseño hasta la evaluación de políticas públicas, pasando por su ejecución, de acuerdo con el principio de diálogo civil (artículo 7 de la LTSSE). Y puede incluir, junto a la *colaboración* en otras actividades sociales de interés general de las organizaciones, la *cooperación* público-social, contemplando la participación de las organizaciones en las siguientes funciones de responsabilidad pública (capítulo III, artículos 10 al 14).

Concretamente, la participación en: a) la gestión de los sistemas de responsabilidad pública y espacios de interacción entre sistemas; b) la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios de responsabilidad pública o que se están consolidando como tales; c) la realización de funciones vinculadas a la figura de referente y a la coordinación de caso (diagnóstico, programación, seguimiento y evaluación de la intervención, incluyendo funciones de acompañamiento social que pueden afectar a más de un sistema de responsabilidad pública); d) el acompañamiento social a las personas y familias, a lo largo de todo el proceso de intervención y, en cualquier caso, desempeñando desde el inicio actividades de contacto con las personas destinatarias, que permitan que éstas tengan conocimiento de los recursos, así como de acogida inicial, información, orientación y derivación hacia los servicios de acceso al SVSS.⁵

Todo ello, siempre dentro del ámbito de la intervención social, definido en el artículo 4 de la LTSSE y que incluye los servicios sociales, la promoción del acceso al empleo y los espacios de interacción entre sistemas (“espacios socio”) como el sociolaboral, socio-habitacional, socioeducativo, sociosanitario, socio-judicial, sociocultural u otros. Y teniendo en cuenta que el artículo 10.2 de la LTSS establece la obligación de todos los sistemas comprometidos de favorecer la participación de las organizaciones y redes del TSSE en los espacios sociosanitario y

³ Si bien el modelo mixto se refiere a la cooperación público-privada en general, la LTSSE (art. 7 y capítulo III) establece con claridad los fundamentos y parámetros de la cooperación público-social en el ámbito de la intervención social, que incluye los servicios sociales. Y, por su parte, el artículo 5 de la ley 12/2008, de diciembre, de Servicios Sociales, define el Sistema Vasco de Servicios Sociales como mixto, estableciendo después en su artículo 7, letra a, relativa al principio de responsabilidad pública, la prevalencia de la gestión pública directa y a través de la iniciativa social.

⁴ Las organizaciones de iniciativa social (artículo 3 de la LTSSE) son diversas en actividad, colectivo atendido, forma jurídica..., pero comparten identidad y características tales como ser de acción voluntaria, formar parte de la sociedad civil, carecer de ánimo de lucro o adoptar formas de funcionamiento participativas.

⁵ El detalle al que se llega en la concreción de estos aspectos en el artículo 10 de la LTSSE no es casualidad y resulta coherente, por un lado, con las funciones tradicionales del TSSE en el ámbito de los servicios sociales (detección, orientación, acompañamiento...) y, por otro, con el articulado de la ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales en lo relacionado con aspectos clave como el procedimiento básico de intervención (coordinación de caso).

socioeducativo (incluida su conexión con el espacio sociolaboral citado previamente junto con sus dos sistemas de referencia), habilitando las fórmulas y cauces de participación necesarios.

Además de lo ya referido sobre los fundamentos de la cooperación público-social, la Estrategia de Promoción del Tercer Sector Social de Euskadi establece que:

“la colaboración público-social es y ha de ser garantía de una sociedad justa y solidaria, igualitaria y cohesionada, democrática y participativa, orientada al bien común y que apuesta por las personas. Y descansa, por tanto, sobre un modelo de sociedad y desarrollo que reclama a un tiempo la consolidación de la responsabilidad pública y el concurso activo de la sociedad civil en las respuestas a las necesidades sociales, particularmente en el ámbito de la intervención social”.

Así, la Estrategia de Promoción del Tercer Sector Social de Euskadi (en adelante, EPTSSE) dentro del objetivo número 2 de impulso de la cooperación público-social, contempla la realización de una actuación (5) para el seguimiento, impulso y valoración del despliegue del modelo mixto (cooperación público-social) en el ámbito de la intervención social.

La propia definición de la actuación indica que el Gobierno Vasco, en colaboración con otras administraciones públicas vascas que lo deseen, y las organizaciones y redes del TSSE realizarán acciones de seguimiento, valoración e impulso del despliegue del modelo mixto en los diferentes sistemas, y espacios de interacción entre sistemas, del ámbito de la intervención social, atendiendo a las diferentes áreas de participación referidas en los artículos 10 a 13 de la LTSSE

En dicha actuación se señala que la consolidación y el despliegue del modelo mixto en el ámbito de la intervención social, con los matices propios de cada sistema y espacio, constituye, más allá de un factor de sostenibilidad de las intervenciones, una garantía de la adecuación al principio de diálogo civil y al modelo comunitario, facilitando una atención próxima, preventiva, integral, continuada, personalizada y participativa.

Este informe es el resultado de una identificación, recogida y análisis de experiencias y prácticas significativas de cooperación público-social en actividades de responsabilidad pública en el ámbito de la intervención social y de colaboración en otras actividades de interés general.

Y pretende aportar con ello elementos para conocer mejor cómo está siendo el despliegue y consolidación de este modelo de cooperación en actividades de responsabilidad pública en el ámbito de la intervención social y, en concreto, en el Sistema Vasco de Servicios Sociales, así como, en la medida de lo posible, en algunos de los espacios de interacción entre sistemas.

Con este fin se han identificado y estudiado 20 experiencias y prácticas significativas que abarcan las cuatro contingencias (exclusión, dependencia, desprotección y discapacidad), los tres niveles institucionales (local, foral y autonómico), los tres territorios históricos, y en las que intervienen entidades del TSSE diversas en tamaño, forma jurídica, ámbito o trayectoria.

El objetivo final de todo ello no es otro que, partiendo de la valoración que realizan los agentes vinculados a cada una de estas experiencias, tratar de reseñar una serie de aprendizajes que sean de utilidad para el despliegue del propio sistema o modelo mixto, a las instituciones públicas, las organizaciones y redes del TSSE y las personas destinatarias de los servicios.

2. MARCO NORMATIVO Y CONCEPTUAL

Aunque ya se han anticipado algunas referencias legales y conceptuales, es oportuno profundizar un poco más en ellas con la finalidad de facilitar una mejor comprensión de la identificación de experiencias y de los aprendizajes extraídos de ellas en este informe. El marco normativo de referencia lo encontramos tanto en la LTSSE como en la Ley 12/2008 de Servicios Sociales (en adelante LSS), ya citadas. Esta última constituye el marco normativo sectorial en el que se desenvuelve una parte sustancial de la actividad del TSSE.

Definición del SVSS como mixto

Como se ha señalado, la LSS señala (art. 5) que las prestaciones, servicios y equipamientos del Sistema Vasco de Servicios Sociales (en adelante, SVSS) podrán ser tanto de titularidad pública como privada concertada, definiendo por tanto y en este sentido el propio sistema como mixto.

En coherencia con ello, cuando la LSS aborda lo relativo al Plan Estratégico de Servicios Sociales de la CAPV (art. 35.3) establece que este deberá incluir una orientación sobre la participación de los sectores público y privado concertado en la prestación de servicios.

Todo ello configura el sistema de responsabilidad pública, desde su propia definición, como mixto o de gestión mixta. Un modelo que se basa en la filosofía de la cooperación público-privada, con prevalencia de la gestión pública y a través de la iniciativa social.

Prevalencia que se establece en la letra a del artículo 7 de la LSS, al abordar precisamente el principio de responsabilidad pública, planteándolo en coherencia con la definición del SVSS (art. 5) y con otros contenidos y principios de la norma como los de eficiencia (aprovechamiento de recursos), promoción de la iniciativa social y deber de cooperación y coordinación con ella, innovación y calidad (adecuación) o el propio modelo comunitario de atención.

Definición del TSS (organizaciones y redes de iniciativa social e intervención social)

La LSS no define las organizaciones de lo que denomina, tercer sector de acción social, ni las de iniciativa social, que, en su ámbito (servicios sociales) identifica con las anteriores y a las que asocia, además, el carácter no lucrativo (ver, por ejemplo, los artículos 7, letra i, 69, 72.3, etc.).

La LTSSE define a las organizaciones del TSSE como organizaciones de intervención social y de iniciativa social, señalando como características de las organizaciones del TSSE:

- Tener como finalidad principal promover, a través de actividades de intervención social, la inclusión social, la cooperación al desarrollo y el ejercicio efectivo de los derechos de personas, familias, grupos, colectivos o comunidades que afrontan situaciones de vulnerabilidad o exclusión, desigualdad, desprotección, discapacidad o dependencia (art. 2.1).
- Ser de acción voluntaria (art. 3.a), es decir, contar con una base social conformada, total o parcialmente, por personas voluntarias o socias que forman parte de los órganos de gobierno o que colaboran con la entidad.
- Formar parte de la sociedad civil y surgir de ella y para ella (art. 3.b), es decir, surgir de la sociedad y mantener, desde su origen, un vínculo y compromiso estable con el territorio y con las personas destinatarias de su actividad. Es el caso, por ejemplo, de las que están constituidas directamente por las propias personas y familias destinatarias.

- Ser de carácter privado (art. 3.c) estando separadas de la administración, siendo autogobernadas y no pudiendo su órgano de gobierno estar participado, mayoritariamente, por empresas lucrativas o instituciones públicas.
- No tener ánimo de lucro (art. 3.d), es decir, no perseguir la distribución de beneficios económicos y, en caso de haberlos, tener la obligación de reinvertirlos en su misión.
- Tener carácter participativo (art. 3.e) en la toma de decisiones.

Además de las fundaciones, asociaciones, cooperativas de iniciativa social y otras entidades que cumplan estas características, forman parte del TSSE (art. 2.2) las organizaciones, de segundo nivel y superiores, representativas de otras, así como las organizaciones de intervención directa del TSSE que sean representativas de un determinado colectivo.

Alcance de la cooperación público-social y otras actividades en colaboración

El capítulo III de la LTSSE versa sobre la **cooperación y colaboración** entre las administraciones públicas vascas y las entidades del TSSE, reservando el término de colaboración para otras actividades de interés general, que lideran las organizaciones y resultan ajenas a los sistemas de responsabilidad pública y sus catálogos de prestaciones y servicios.

Respecto a la cooperación en los sistemas de responsabilidad pública y en los espacios de interacción entre sistemas, la ley indica que la participación del TSSE en las políticas sociales, en todas sus fases incluida su ejecución, se materializará a través de la *cooperación público-social*.

Aunque se han enunciado ya, resulta conveniente ver con más detalle cada una de las áreas que la LTSSE incluye en el ámbito de esta cooperación. En concreto, la ley contempla las siguientes áreas de participación de las entidades del TSSE.

Cooperación en la gestión de sistemas de responsabilidad pública y de espacios de interacción entre sistemas (artículo 11).

El artículo 11 establece que: <<Las administraciones públicas con responsabilidad en el ámbito de la intervención social adoptarán las medidas necesarias para generar cauces para la participación de las organizaciones del TSSE en las funciones de planificación e innovación y, concretamente, en el diseño, planificación, evaluación y mejora de la red de recursos de cada sistema o espacio, y en el diseño, ejecución, evaluación y mejora de prestaciones y servicios experimentales.>>

Es relevante señalar que esta participación se realiza en el núcleo del SVSS, es decir, en relación con la provisión de prestaciones y servicios de responsabilidad pública incluidos en el Decreto de cartera de prestaciones y servicios del SVSS⁶, aunque no exclusivamente, alcanzando también las prestaciones y servicios experimentales.

Cooperación en la provisión de servicios de responsabilidad pública o aquellos que se están progresivamente consolidando como tales (artículo 12).

El concepto de provisión (apartado primero) incluye expresamente la participación del tercer sector social en el diseño, prestación, evaluación y mejora de los servicios, y no sólo en su

⁶ DECRETO 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales. Disponible en: <https://www.euskadi.eus/bopv2/datos/2015/10/1504561a.pdf>

prestación, poniendo en valor la experiencia y contribución, histórica y actual, del TSSE a las personas destinatarias y a los propios sistemas de responsabilidad pública (apartado segundo).

Incluso, llega a garantizarse esta participación cuando la actividad de las entidades tenga un carácter singular, en los términos en que dicha singularidad se define en el apartado tercero.

Y, en la misma línea, el apartado cuarto establece la obligación de las administraciones públicas vascas de promover cuantas prácticas aporten valor añadido a la provisión de servicios de responsabilidad pública y, en particular, todas las vinculadas a los modelos de atención y a los criterios de calidad contemplados en las normativas sectoriales en el ámbito de la intervención social, entre otras.

Se entiende, en este sentido, que las características asociadas a la singularidad de la actividad, pueden presentarse en su totalidad en las entidades con una actividad de carácter singular, y parcialmente en otras, contribuyendo en ambos casos, aunque de distinto modo o con diferente intensidad, a la calidad de la atención y al fortalecimiento de dimensiones propias del modelo comunitario como la integralidad, continuidad, personalización o proximidad de la atención, así como a la participación de las personas destinatarias o al desarrollo de un enfoque preventivo.

Este modo de operar que caracteriza, aún con diferencias, a las organizaciones del tercer sector social de Euskadi, constituye, cuando se observa en la práctica, un motivo o base fundamental de la cooperación público-social, y de la definición del SVSS como mixto, atendiendo a los principios de universalidad, solidaridad, calidad y eficiencia presupuestaria que deben informar la provisión de todos los Servicios Sociales de Interés General (sociales, educativos, sanitarios).

Se trata de ofrecer respuestas a todas las personas (universalidad), adecuadas a las necesidades de cada una (solidaridad), con calidad (en atención al modelo comunitario, de atención centrada en la persona y las relaciones...) y eficiencia (aprovechando al máximo los recursos existentes).

Cooperación en la función de referente y en la coordinación de caso (artículo 13)

La participación en las funciones de referencia y coordinación de caso - siempre delegadas por la administración pública responsable de las mismas y colaborando con la figura de referente en todas las fases del proceso de intervención social- está especialmente indicada cuando ofrezca a las personas y familias destinatarias una atención personalizada e integral, mediante la combinación de diferentes servicios y actividades que pueden abarcar incluso varios sistemas como servicios sociales, educación y salud, entre otros, así como una atención continuada, adaptándola a la evolución de sus necesidades, capacidades y preferencias.

Las funciones asociadas directamente a la coordinación de caso como procedimiento básico de intervención, que llevará a cabo la o el profesional referente, están definidas tanto en la LSS (art. 60) como en el Decreto de cartera de prestaciones y servicios del SVSS (art. 20) y pueden comprender desde la primera acogida de las demandas; la valoración, diagnóstico y orientación; la elaboración del Plan de Atención Personalizada (PAP); la puesta en marcha de las actuaciones previstas en el PAP; el seguimiento de la intervención; la información sobre la evolución del caso a la o el profesional que actuó como referente en el servicio social de base; la promoción de una adaptación continua de los apoyos a la evolución de las necesidades de las personas destinatarias y de su contexto; y el trabajo en colaboración con las y los profesionales que hayan desarrollado una intervención previa.

Asimismo, el artículo 19 de la LSS establece algunas condiciones y términos en relación con la coordinación de caso o procedimiento básico de intervención, también en lo relativo a la participación en el mismo de terceras personas, distintas a la persona profesional de referencia.

Cooperación en el acompañamiento social a las personas y familias a lo largo del proceso de intervención y en el primer contacto, acogida inicial, información, orientación y derivación

El artículo 10, letra d, de la LTSSE reconoce y otorga a las organizaciones del tercer sector social un rol que de hecho desempeñan, acompañando a las personas y familias durante todo el proceso de intervención, así como en acciones iniciales de acceso al sistema de servicios sociales excluido el diagnóstico, la valoración y la orientación, entendida como asignación de recursos, que son prestaciones de gestión pública directa, según lo previsto en el artículo 60.2 de la LSS.

Respecto a la colaboración en otras actividades, el artículo 14 de la LTSSE establece que, además de la cooperación, podrá darse también la *colaboración* en otras actividades sociales de interés general, pero lideradas por las organizaciones de iniciativa social, señalando expresamente que <<las administraciones públicas vascas y las organizaciones del TSSE promoverán sinergias en su acción en el ámbito de la intervención social e impulsarán conjuntamente proyectos orientados a reforzar el acceso a los derechos de los colectivos y comunidades más desfavorecidas, y el fortalecimiento de la sociedad civil organizada y de los sistemas de responsabilidad pública>>.

A tal efecto, señala su apartado segundo, <<desarrollarán formas innovadoras en la gestión de proyectos compartidos entre sí y con otros agentes sociales, desde la fase de detección de necesidades a la evaluación, tanto si estos se desarrollan en el marco de los sistemas de responsabilidad pública, particularmente en relación con prestaciones o servicios experimentales, como fuera de ellos, para responder a las necesidades sociales y su evolución>>.

La potencial participación también alcanza las variantes innovadoras que son susceptibles de transformarse en nuevas políticas, servicios, instituciones o procesos sociales con el fin de resolver necesidades o problemas clave como los atravesados por el análisis de género, el “precariado”, la pobreza infantil, el apoyo a y de las familias (evolución del apoyo social informal), la emancipación juvenil, el envejecimiento activo y la participación social de las personas mayores, el modelo de crecimiento, la profundización en la democracia y la gobernanza, etc.

Finalmente, la cooperación y la colaboración público-social pueden articularse u organizarse a través de diferentes instrumentos. En concreto, el artículo 60 de la LSS identifica los cuatro siguientes: gestión directa, régimen de concierto, gestión indirecta en el marco de la normativa de contratación de las administraciones públicas y convenios con entidades sin ánimo de lucro.

Por su parte, el artículo 15 de la LTSSE establece que la cooperación con las organizaciones del TSS en la provisión de servicios de responsabilidad pública en el ámbito de la intervención social se formalizará mediante el régimen de concierto diferenciado previsto en la LSS, así como mediante convenios, también de conformidad con la LSS, en el caso de las entidades con una actividad de carácter singular en los términos definidos en el artículo 12.3 de la LTSSE.

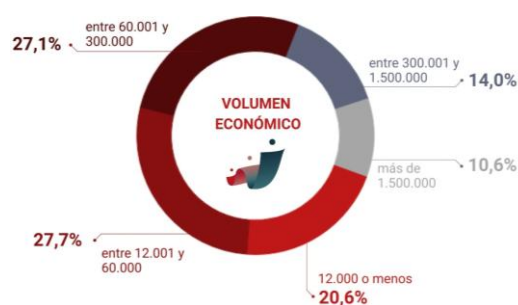
3. CARACTERIZACIÓN DEL TSSE

El Barómetro 2023 del TSSE⁷ ofrece datos sobre distintas dimensiones del TSSE, siendo algunos relevantes para enmarcar este informe. En concreto, los siguientes.

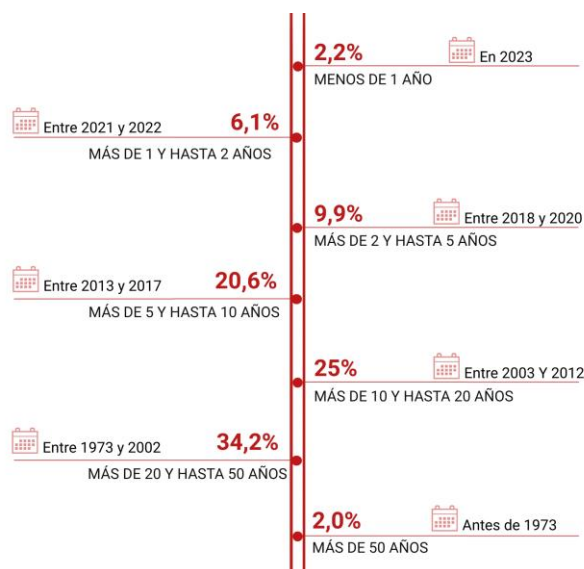
Según lo estimado por el Barómetro 2023, el TSSE está compuesto por 4.259 organizaciones, de las cuales, el 56,2% se ubican en Bizkaia, el 28,9% en Gipuzkoa y el 14,9% en Araba. Además, el TSSE es un sector plural y diverso, compuesto por organizaciones de iniciativa e intervención social que comparten unas señas de identidad. La principal es su orientación a la transformación social y su defensa de un proyecto de sociedad más justo e igualitario, participativo y solidario.

Esta diversidad y pluralidad se manifiesta tanto en la actividad que desarrollan las organizaciones como en algunos elementos estructurales de estas. Por ejemplo, coexisten organizaciones con personal remunerado y otras que cuentan exclusivamente con personas voluntarias, así como organizaciones pequeñas y medianas en términos de volumen de ingresos, con organizaciones grandes que manejan presupuestos por encima de 1.500.000 €.

DISTRIBUCIÓN DE ORGANIZACIONES SEGÚN VOLUMEN DE INGRESOS EN 2022. (%)



DISTRIBUCIÓN DE ORGANIZACIONES SEGÚN AÑO DE CONSTITUCIÓN. (%)



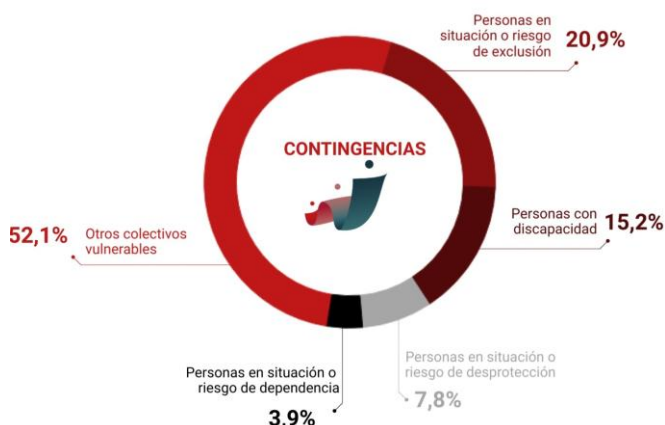
Aproximadamente el 36,2 % de las entidades que componen el sector tienen una trayectoria de 20 años o más, incluso alrededor del 2,0 % de ellas llevan activas 50 años o más, lo cual da cuenta del recorrido de las organizaciones y del vínculo, sostenido en el tiempo, que mantienen con sus personas destinatarias. Por otro lado, el sector también se nutre de organizaciones más recientes. Un 18,2 % de las organizaciones son relativamente jóvenes, con menos de 5 años de existencia.

⁷ Accesible en: https://3seuskadi.eus/wp-content/uploads/2024/04/Informe_BAROMETRO23_def.pdf

La contingencia atendida por las organizaciones tiene relevancia en este proyecto por ser un factor tenido en cuenta en la identificación y recogida de experiencias y prácticas significativas.

De acuerdo con los datos del Barómetro 2023, en torno a 1 de cada 5 de organizaciones del TSSE atiende a personas en situación o riesgo de exclusión, el 15,2 % a personas con discapacidad, un 7,8 % a personas en situación de desprotección y, por último, un 3,9 % a personas en situación o riesgo de dependencia. La actividad del resto, 52,1 % de las organizaciones, tiene como destinatarias principales a personas que enfrentan otras situaciones de vulnerabilidad o desigualdad, etc.

DISTRIBUCIÓN DE ORGANIZACIONES SEGÚN CONTINGENCIA ATENDIDA. (%)



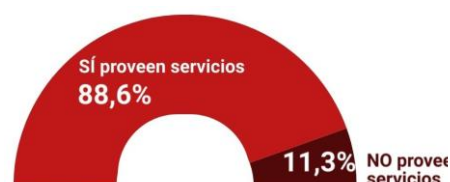
DISTRIBUCIÓN DE ORGANIZACIONES SEGÚN FUNCIONES. (%)



En relación con la actividad, la mayor parte de las organizaciones (el 82,8%) compagina la provisión de servicios con otras funciones sociales vinculadas con la sensibilización y la defensa de derechos. Un 5,7% sólo provee servicios y un 11,4% sólo realiza otras funciones sociales.

A través de la provisión de servicios, las organizaciones responden a las necesidades sociales y acercan recursos a la población que los precisa, facilitando el acceso a los mismos. El 88,6% provee algún tipo de servicio - con independencia de que, además, con frecuencia, realice otras funciones relacionadas con la incidencia social-, mientras que el 11,3% restante se dedica exclusivamente a actividades de incidencia, sensibilización, investigación, etc.

DISTRIBUCIÓN DE ORGANIZACIONES SEGÚN PROVEEN SERVICIOS O NO. (%)



Además, un 70,2% de las organizaciones proveedoras de servicios provee servicios no incluidos en las carteras de responsabilidad pública. Y un 29,8% de estas organizaciones prestan servicios incluidos en las carteras, junto con otros servicios en la mayoría de los casos.

DISTRIBUCIÓN DE ORGANIZACIONES PROVEEDORAS DE SERVICIOS SEGÚN TIENEN SERVICIOS DE RESPONSABILIDAD PÚBLICA O NO. (%)



4. PLANTEAMIENTO Y OBJETIVOS

El informe, como se ha señalado, ofrece una identificación de **experiencias y prácticas significativas de cooperación público-social** a fin de seguir y evaluar el despliegue y consolidación del modelo mixto, de cooperación público-social, en el ámbito de la intervención social, de acuerdo con lo previsto en la LTSSE y en la LSS.

Para ello, y de cara a delimitar el objeto de estudio, el foco se ha puesto en experiencias especialmente significativas para los y las agentes informantes, que se ajustan a varios criterios:

- Desde el punto de vista del *ámbito de actuación*, el informe se centra en el SVSS, aunque la búsqueda de experiencias y prácticas ha considerado también la cooperación público-social en otros sistemas y espacios de interacción entre sistemas, y la colaboración en otras actividades de interés general en el ámbito de los servicios sociales.
- Desde el punto de vista de los *instrumentos de formalización de la cooperación* en la provisión de servicios, el proyecto contempla principalmente convenios y contratos, al no haberse formalizado hasta la fecha de realización de este proyecto ningún concierto.

La identificación de experiencias se ha realizado de acuerdo con las cuatro *áreas de participación* de las organizaciones y redes que tanto la LTSSE en su artículo 10, como la EPTSSE en su actuación 5 sobre el seguimiento, impulso y valoración del despliegue del modelo mixto, recogen, si bien se han priorizado los dos primeros aspectos, y acotando en algunos casos según contingencia atendida:

- a. la gestión de los sistemas de responsabilidad pública y los espacios de interacción entre sistemas;
- b. la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios;
- c. la realización de funciones vinculadas a la figura de referencia y a la coordinación de caso (participación en todo caso delegada por la administración responsable);
- d. el acompañamiento social y actividades de información, orientación y derivación hacia los servicios de acceso a los diferentes sistemas de atención.

Cabe señalar que la asignación del área de participación no es excluyente, de forma que algunas experiencias podrían asignarse a más de áreas de participación que la LTSSE en su artículo 10 recoge.

Además, teniendo en cuenta la heterogeneidad del TSSE, se presentan en el informe una variedad de experiencias y prácticas atendiendo a cada uno de los siguientes cinco criterios:

- El liderazgo: si parte de la administración pública o del TSSE.
- La contingencia: dependencia, discapacidad, exclusión o desprotección.
- El tipo de responsabilidad: si es pública o no.
- El instrumento: si es contrato, convenio o subvención.
- La duración: si es estable en el tiempo o puntual.

Estos cinco criterios valorados en su conjunto aportan información que permite analizar el sistema (SVSS) y sus subsistemas (redes por contingencias), así como los servicios presentados.

Finalmente, los objetivos concretos en los que se centra el informe son los siguientes.

- a. **La descripción** de cada experiencia y de las prácticas de cooperación o colaboración vinculadas a la misma, estableciendo el contenido, la contingencia, la cooperación, el rol de cada parte, el procedimiento de relación entre ellas, la duración, la relación con las personas destinatarias y sus familias, si se ha planificado la cooperación o colaboración, el tipo de instrumento para formalizarlas, etc.
- b. **El análisis** de la experiencia y las prácticas vinculadas teniendo en cuenta, entre otras cuestiones, la valoración cruzada de la administración pública y la entidad del TSEE, la identificación de aspectos a mejorar, la utilidad del instrumento utilizado para formalizar la cooperación o colaboración, qué ventajas aporta, qué limitaciones presenta, etc.
- c. **Los aprendizajes** que se pueden extraer sobre las experiencias y prácticas valoradas, tanto para la organización, como para la administración, para terceros y en relación con el modelo mixto de cooperación público-social en general, llegando a establecer conclusiones en conjunto a partir de las valoraciones y las propuestas.

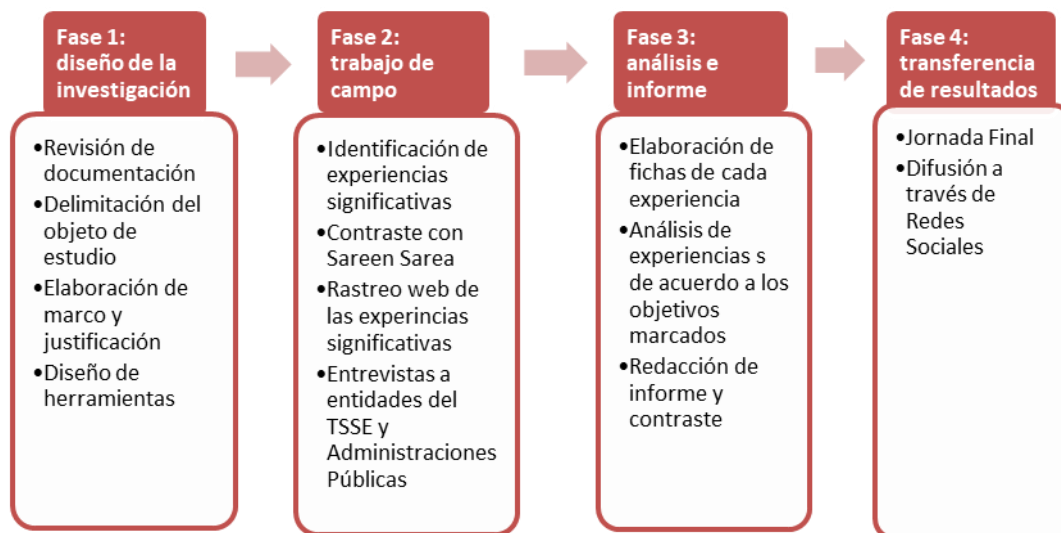
El siguiente cuadro recoge de forma sintética tanto los objetivos del informe como los interrogantes concretos a los que trata de responder cada uno de ellos:

<p>1. Identificar y describir experiencias y prácticas significativas, de acuerdo a los criterios ya mencionados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué prácticas y experiencias de cooperación público-social son especialmente significativas teniendo en cuenta los criterios de delimitación? • ¿Qué agentes están implicados y cuales son sus roles? • ¿Cuál es la relación con las personas participantes destinatarias? • ¿Cuál es el tipo de instrumento para formalizar la cooperación? • ¿Qué enmarca tiene dentro de la Ley del TSSE y la actuación 5 de la EPTSS (área de participación de las cuatro referidas)?
<p>2. Analizar las experiencias identificadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué valoración de la experiencia hacen los agentes implicados? • ¿Cuáles son los aspectos a mejorar? • ¿Cuáles son las limitaciones y las ventajas del instrumento utilizado?
<p>3. Identificar aprendizajes que se puedan extraer</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los aprendizajes que se pueden extraer sobre el modelo mixto en sí mismo? • ¿Cuáles son los aprendizajes que se pueden extraer para el TSSE? • ¿Cuáles son los aprendizajes que se pueden extraer para las Administraciones Públicas? • ¿Cuáles son los aprendizajes que se pueden extraer para las familias y personas destinatarias?

5. PROCESO DE TRABAJO Y METODOLOGÍA

5.1. Proceso de trabajo y resultado

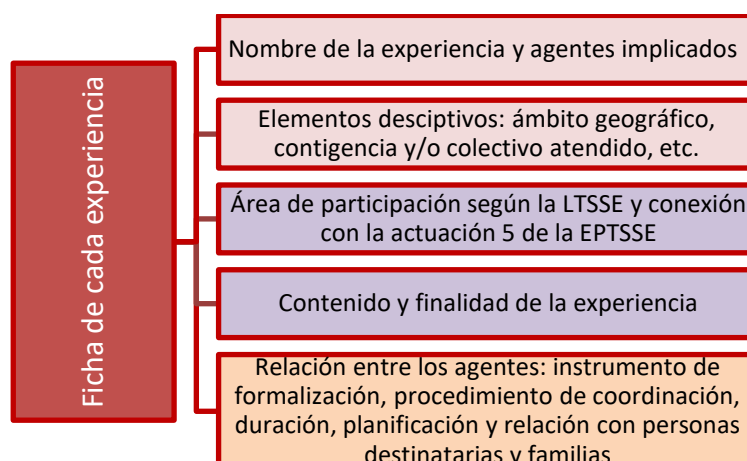
El proceso de trabajo del informe consta de cuatro fases secuenciales. El siguiente cuadro identifica de forma gráfica las cuatro fases y los pasos dados en cada una de ellas, explicándose en el siguiente apartado las herramientas metodológicas utilizadas en cada fase.



El informe ofrece un doble resultado. Por un lado, el informe ofrece un **análisis** de las experiencias significativas seleccionadas en forma de **30 aprendizajes**. A partir de las valoraciones de los agentes implicados y del análisis de cada experiencia, se han resaltado aquellas cuestiones que pueden ser tenidas en cuenta como aprendizajes para seguir desplegando el modelo mixto. Los 30 aprendizajes identificados se han ordenado en función del agente u objeto al que se dirigen, constituyendo cada uno de ellos un subapartado específico centrado en los aprendizajes sobre el modelo mixto en sí mismo, para el tercer sector social, para las administraciones públicas y para las personas destinatarias.

Además, el informe ofrece el **conjunto de fichas** de las experiencias analizadas. Se han identificado y estudiado 20 experiencias y prácticas significativas que abarcan las cuatro contingencias o riesgos atendidos por el SVSS (exclusión, dependencia, desprotección y discapacidad), los tres niveles institucionales (local, foral y autonómico) y los tres territorios históricos (Bizkaia, Gipuzkoa y Araba), interviniendo además en ellas entidades sociales diversas en cuanto a tamaño, forma jurídica, ámbito o trayectoria. Cabe tener en cuenta, que algunas de las experiencias significativas seleccionadas han experimentado algunos cambios en el tiempo, desde propuestas iniciales hasta lo finalmente ejecutado. Esto tiene su reflejo en la información incluida en cada ficha.

Cada ficha recoge de manera descriptiva distintos campos de información que se han ordenado en 3 bloques: datos básicos y elementos descriptivos; descripción de la intervención; información sobre la relación entre los agentes vinculados (TSSE, administraciones públicas y personas destinatarias).



5.2. Metodología

El objetivo último, ya referido, es identificar experiencias y prácticas significativas de cooperación público-social y, partiendo de la valoración de los agentes implicados, aportar elementos para conocer mejor el despliegue y eventual consolidación del modelo mixto, de cooperación público-social, en actividades de responsabilidad pública en el ámbito de la intervención social, así como la colaboración en otras actividades de interés general.

La manera de lograr este objetivo busca ser coherente con el planteamiento expuesto y remite, por tanto, a las cuatro áreas de participación del tercer sector social en los sistemas de responsabilidad pública y en los “espacios socio”, de interacción entre estos, siempre en el ámbito de la intervención social, así como al principio de diálogo civil, entre otros principios.

Por otro lado, se ha utilizado una **metodología cualitativa** por ser la más adecuada a la finalidad propuesta, desarrollada mediante diferentes técnicas: a) *trabajo de documentación* a través de fuentes secundarias (rastreo web) para la identificación y selección de experiencias en base a los criterios establecidos en contraste con Sareen Sarea; b) *entrevistas en profundidad* a las y los agentes del TSSE y de la administración pública implicados en cada una de dichas experiencias.

5.2.1. Documentación a través de fuentes secundarias (rastreo web) y contraste con Sareen Sarea

Una vez realizada la delimitación del objeto de estudio y formulado el marco de referencia que enmarca este informe, se procedió a realizar una doble tarea que implicaba tanto un trabajo de documentación a través de fuentes secundarias como una primera identificación de experiencias y prácticas candidatas a formar parte del estudio.

El trabajo de documentación consistió en la recogida de información a partir del rastreo web. Dicha búsqueda se ha realizado siguiendo unos criterios previamente establecidos y tratando de identificar el máximo posible de prácticas y experiencias. Ese proceso de trabajo interno del equipo del Observatorio permitió elaborar un primer listado de experiencias significativas que se contrastaron tanto con Sareen Sarea, como directamente con algunas de las redes que la

integran. El objetivo de este contraste fue garantizar que efectivamente se habían seleccionado experiencias o prácticas que los propios agentes que trabajan en el ámbito de la intervención social reconocían como significativas. Y lo hacían desde su conocimiento directo en base a aspectos relativos a la planificación, coordinación, instrumento de formalización, trayectoria o, de forma muy particular, por el reconocimiento de las personas destinatarias.

Como ya se ha explicado, junto a estos criterios de significatividad resueltos por agentes externos al Observatorio, se tuvieron en cuenta otras variables que aseguraban que, aunque se trate de un muestreo intencional, este alcanzara también un mínimo de representatividad al garantizarse que todas las realidades territoriales, administrativas, contingencias atendidas y áreas de participación previstas en la LTSSE para la cooperación público-social en los sistemas y espacios socio del ámbito de la intervención social estaban presentes. En el apartado séptimo de este informe se da cuenta de la caracterización de las experiencias y su acomodo a estas características.

5.2.2. Entrevistas en profundidad

Una vez identificadas y contrastadas una veintena de experiencias significativas, se procedió a contactar de forma individualizada con todos y cada uno de las y los agentes tanto sociales como institucionales vinculados a las mismas.

Todas las entrevistas fueron realizadas de forma individualizada con cada agente y de forma telemática a partir de un guion semiestructurado. Tenían una duración media de una hora aproximadamente y eran grabadas con el consentimiento expreso de las personas participantes. El guion de preguntas, que se adjunta en el anexo, buscaba contrastar algunos datos básicos sobre la experiencia o práctica y, sobre todo, pulsar la valoración que realizaban de la misma, desde la perspectiva de la cooperación o colaboración público-social.

Desde la perspectiva del trabajo de campo, para estudiar las 20 experiencias o prácticas, se realizaron 35 entrevistas en total, 20 a entidades del TSS y 15 a administraciones públicas ya que, en algunos casos, la misma institución estaba vinculada a varias experiencias o prácticas. En conjunto, en el trabajo de campo han participado 39 personas, un número mayor al de entrevistas realizadas dado que en ocasiones por una misma entidad acudían varias personas. De las 39 personas, 24 eran de entidades sociales y el resto de las administraciones públicas.

Atendiendo al perfil de las personas que han participado, 18 tenían responsabilidades de carácter técnico (9 en administraciones públicas y 9 en el TSSE) y 10 ostentaban las más altas responsabilidades en las entidades del TSSE (presidencia, dirección, gerencia...) o eran responsables políticos (4). El resto de las personas (7) eran técnicas sin otras personas a su cargo. En el Anexo (apartado 9.2. del informe) se puede consultar la relación de entrevistas realizadas.

6. APRENDIZAJES PROPUESTOS A PARTIR DE LAS EXPERIENCIAS

A continuación, se enumeran y explican algunos de los principales aprendizajes que se han extraído del análisis del contenido de las 20 experiencias y prácticas significativas identificadas, cuyas fichas pueden encontrarse en el siguiente capítulo.

A partir de las valoraciones de los agentes implicados y del análisis de cada una de las experiencias, se han tratado de resaltar aquellas cuestiones que pueden ser tenidas en cuenta como aprendizajes para seguir desplegando el modelo mixto. En cualquier caso, este ejercicio constituye un primer acercamiento al despliegue del modelo mixto de cooperación público-social y sería oportuno seguir indagando en él para su valoración e impulso.

Estos aprendizajes ponen en valor el recorrido realizado y ofrecen líneas para seguir avanzando en su desarrollo. Los 30 aprendizajes identificados se han ordenado en función del agente u objeto al que se dirigen, constituyendo cada uno de ellos un subapartado específico centrado en los aprendizajes sobre:

- el modelo en sí mismo,
- el tercer sector social,
- las administraciones públicas
- y las personas destinatarias.

Asimismo, en coherencia con lo indicado en la actuación 5 de la EPTSSE, los aprendizajes se han ido vinculando a una serie de categorías (generales, transversales y cada una de las cuatro áreas de cooperación previstas en dicha actuación) que aseguran la consistencia del conjunto del capítulo.

6.1. Sobre el modelo en sí mismo

1. *[General] Un modelo conocido por los agentes.*

Según se desprende de las entrevistas realizadas, podemos afirmar que el modelo mixto es conocido por los agentes. Así, ha resultado relativamente frecuente que las personas informantes se refirieran a él o a la LTSSE de forma expresa y explícita. En ocasiones denotando un conocimiento profundo del mismo, sus propiedades, dimensiones y potencialidades. Y, del mismo modo, ha sido frecuente que sin citarlo por este nombre se haya hecho referencia de forma implícita, pero no por ello menos clara, a sus características. En este sentido, todo indica que el modelo de cooperación público-social ha arraigado en lo cotidiano del funcionamiento de las administraciones públicas y las organizaciones del TSSE.

No obstante, aún hay aspectos del modelo mixto con un recorrido pendiente en su puesta en práctica. Como se va a explicar a lo largo de este capítulo de aprendizajes, su desarrollo no es completo, es decir, hay oportunidades de seguir avanzando en su despliegue; y tampoco es homogéneo, los diferentes agentes, contingencias y áreas de participación difieren en el recorrido realizado.

2. *[General] Un modelo mutuamente favorable.*

No se ha identificado en las y los agentes entrevistados, sean del TSSE o de las administraciones públicas, valoraciones negativas respecto al modelo. Esto no es obstáculo para que se hayan señalado aspectos críticos o que admiten márgenes de mejora que se van a ir desgranando a lo largo de los siguientes puntos. En general, ha habido una importante coincidencia por las personas informantes del sector público en señalar que a través de la cooperación público-social se ha logrado ofrecer un catálogo de servicios sociales con una amplitud, cercanía, personalización y calidad que de otro modo sería muy difícilmente abarcable. Por su parte, desde las entidades sociales, se destaca el aporte que representa en términos de reputación y confiabilidad disponer del aval institucional. Pero, sobre todo, se pone en valor que esta cooperación representa una oportunidad, no la única, para realizar su misión y contribuir desde un marco estable de cooperación a la transformación social.

3. [General] Un modelo de país adaptable con posibles especificidades territoriales.

El modelo de cooperación que se define en la LTSSE es, sin lugar a duda, un modelo de país, es decir, un conjunto de pautas, garantías y posibilidades con vocación expresa de ser referencia en toda la CAE, en los tres niveles administrativos, para todas las contingencias de la intervención social y abierto a las entidades que forman parte del TSSE.

No obstante, del mismo modo que el país es plural y diverso, lo son los contextos, sectores, agentes y colectivos destinatarios. En este sentido, del trabajo de campo y su sistematización –con la cautela propia de trabajar con una muestra intencional de carácter más significativo que representativo– parece deducirse la existencia de especificidades del modelo.

Estas especificidades serían el resultado de una interacción de características entre las que el territorio histórico o el nivel administrativo pueden destacar. Particularmente, en lo referente a la idiosincrasia de los agentes vinculados al mismo. Estas potenciales especificidades no se ha visto que sean contradictorias con la filosofía del modelo, ni una transformación sustancial del mismo. Tampoco que tengan visos de ser inmutables o permanentes. En principio, parecen obedecer más a una adaptación a partir de las principales fortalezas de los agentes en cada territorio histórico y ámbito territorial/nivel administrativo, que además es coincidente con la configuración del tercer sector social en cada uno de los territorios históricos.

4. [Transversal] Es un modelo muy definido y, al mismo tiempo, flexible.

Respecto a su definición, en el capítulo tercero en el que describíamos el marco legal y conceptual del modelo mixto realizamos una breve aproximación a diferentes aspectos de qué se entiende por TSSE y qué requisitos supone, de los distintos instrumentos para formalizar la cooperación o de las cuatro áreas que se detallaban para la participación de las entidades sociales. Algunas de estas propiedades además no solo venían definidas por la LTSSE, lo hacían también por otras normas como la LSS.

Respecto a su flexibilidad, en este mismo apartado de aprendizajes se apuntaba la diversidad del ecosistema de agentes, contingencias, ámbitos y colectivos destinatarios de la intervención social en el que está incidiendo el modelo mixto. Una de las valoraciones que se ha puesto de manifiesto en diferentes entrevistas es precisamente que además de estar muy delimitado, su definición está siendo compatible con un notable grado de flexibilidad para adaptarse a ese ecosistema diverso y resultar útil.

5. [Transversal] Un modelo válido para múltiples contingencias con recorridos diversos.

En un sentido similar al apuntado en el punto anterior, esa diversidad sumada a la flexibilidad que permite el propio modelo tiene como uno de sus resultados la existencia de recorridos propios y diferenciados en cada una de las contingencias atendidas.

Las propias organizaciones del TSSE son diversas en cuanto a su recorrido y origen. En torno a 1 de cada 3 lleva desempeñando su labor desde hace más de 20 años, según datos del Libro Blanco del TSSE 2020, como ya se indicaba en el apartado de caracterización del informe. En algunas organizaciones el hecho de estar integradas por las propias personas y familias destinatarias resulta fundamental, evidenciándose así el vínculo estable con las personas y colectivos destinatarios de la actividad. También resulta fundamental qué agente asume el liderazgo de la experiencia. Estos tres elementos se han valorado en este estudio como claves para explicar el diverso recorrido del modelo mixto en cada contingencia.

Así, por ejemplo, destaca un aparente mayor grado de desarrollo del modelo de cooperación público-social en las contingencias de discapacidad y dependencia. En otras, como la exclusión social, con excepciones, parece que ese recorrido está realizándose, coincidiendo en parte con el despliegue del Decreto de cartera de prestaciones y servicios del SVSS.

6. [A] Un modelo que promueve el reconocimiento recíproco entre los agentes.

La propia conceptualización del modelo en términos de cooperación y su fundamento sobre el principio del diálogo civil en marcos formales favorecen el reconocimiento recíproco entre los agentes que participan en él. En las entrevistas ha sido muy frecuente que se explicitasen de unos agentes hacia los otros el reconocimiento de sus características propias, atribuciones y responsabilidades específicas.

En este sentido, desde el TSSE se señala la responsabilidad pública de las experiencias y prácticas abordadas, la pertinencia de la supervisión que realizan las instituciones de la gestión o la necesidad de que la intervención social se realice coordinadamente y dentro del marco legal. Por su parte, desde las administraciones se ponía en valor el conocimiento que las entidades tienen de la realidad social, de las situaciones y necesidades de las personas y colectivos, su vocación, flexibilidad y cercanía para tratar de atenderlas y acompañarlas.

7. [A] Un modelo que promueve y necesita la innovación.

La diversidad propia del TSSE, integrado por organizaciones diferentes entre sí en cuanto a contingencia atendida, ámbito de actuación o tamaño, hace de este un ecosistema que, además de diverso, también es dinámico. En su actividad de provisión de servicios, las organizaciones van dando respuesta a las necesidades de los distintos colectivos a los que se dirigen. A las necesidades de las personas y colectivos aún no detectadas o no atendidas, bien sea parcial o completamente, se le suman nuevas necesidades o la transformación de las ya conocidas, y a las que las organizaciones tratan de ir dando respuesta. Este complejo marco es un reto permanente para el progreso de la misión de entidades sociales e instituciones públicas y que les exige una permanente actitud de análisis, escucha y adaptación al cambio. Es un marco que en sí mismo promueve y necesita de la innovación.

En este sentido, más allá de caracterizar al TSSE o al ámbito de la intervención social como innovadores, una de las reflexiones más compartidas por todo tipo de personas informantes

es la necesidad de articular más espacios de reflexión conjunta que tenga como foco la innovación, en clave cooperativa, dándose tiempo para madurar ideas o reflexiones y en los que se implique al máximo nivel de responsabilidad política. Se apunta en algún caso que espacios de este tipo requerirían tanto transparencia de las instituciones sobre sus prioridades y apuestas reales, como un compromiso consciente del tercer sector social para vincularse a fórmulas de este tipo.

Esta reflexión está muy vinculada, aunque no exclusivamente, al área de participación prevista en la LTSSE en la gestión de los sistemas de responsabilidad pública y espacios de interacción entre sistemas. Entre las propias experiencias y prácticas analizadas hay algunos casos relevantes de innovación, entre las que destacan elementos vinculados con la atención centrada en las personas o la coordinación entre sistemas.

8. [B] *Un modelo fundamental para el despliegue del SVSS.*

En el marco legal descrito en este informe se apuntaba la relación existente entre la LTSSE, la LSS y el Decreto de cartera de servicios sociales. En este sentido, una idea que ha sido planteada por diferentes tipos de informantes y de forma recurrente ha sido la de vincular el éxito en el despliegue del SVSS con el propio modelo mixto. De hecho, el despliegue de la cartera de servicios sociales y del modelo mixto han sido coincidentes en el tiempo. Ha sido frecuente que en las entrevistas al tratar lo relativo a la duración de la práctica o experiencia analizada, se hiciera referencia a cambios en la institución pública que actuaba de contraparte a raíz de cambios derivados del decreto de cartera.

También conviene recordar que si bien la cooperación público-social no es la única que contempla la LSS –permite otras posibilidades de carácter privado– sí goza de carácter prevalente. Y en este sentido, refuerza la idea de que no hubiera sido posible un SVSS en los términos actuales de extensión, alcance o diversidad de prestaciones y servicios, sostenibilidad, cercanía y calidad si no es en los términos del modelo mixto de cooperación público-privada, con prevalencia de la cooperación entre administraciones públicas y TSSE.

9. [B] *Un modelo estrechamente vinculado a la cartera de servicios sociales.*

Muy vinculado al punto anterior, la cartera de servicios ha sido reportada múltiples veces tanto como un avance, un factor de consolidación del modelo mixto, como de dificultad. Es decir, diferentes personas informantes del TSSE y de las administraciones señalaban que ha consolidado servicios, los ha dotado de recursos, les ha dado reconocimiento y ha supuesto una mejora en los derechos de las y los destinatarios, pero también se viven como un límite o dificultad las definiciones estancas de contingencias, la dificultad de dar cabida a nuevos servicios o la, en ocasiones compleja, diferenciación entre atención primaria y secundaria.

Entre las experiencias y prácticas estudiadas hay ejemplos en los que se puede observar cómo en la medida en que se avanza en el modelo mixto, en la innovación o en la profundización en enfoques como el de atención centrada en las personas y se diseñan intervenciones holísticas o que tienden a la integralidad, se complica el encaje en ciertas lógicas administrativas.

En este sentido, la revisión que se haga de la Cartera de prestaciones y servicios del SVSS y de su despliegue debería tener en cuenta las implicaciones de y para el modelo mixto.

10. [C y D] *Un modelo con potencialidades aún para su despliegue completo.*

La LTSSE define cuatro áreas de participación de las entidades sociales en la cooperación público-social que ya han sido señaladas previamente. De ellas hay dos sobre las que se ha observado un menor conocimiento explícito por parte de los agentes, en concreto se trata de las áreas:

C. La realización de funciones vinculadas a la figura de referente y a la coordinación de caso (diagnóstico, programación, seguimiento y evaluación de la intervención, incluyendo funciones de acompañamiento social que pueden afectar a más de un sistema de responsabilidad pública).

D. El acompañamiento social a las personas y familias, a lo largo de todo el proceso de intervención y, en cualquier caso, desempeñando desde el inicio actividades de contacto con las personas destinatarias, que permitan que éstas tengan conocimiento de los recursos, así como de acogida inicial, información, orientación y derivación hacia los servicios de acceso al SVSS.

Estas áreas de participación, a tenor de lo que se desprende de las entrevistas, se identifican como las que tienen más potencial de desarrollo inmediato en el despliegue del modelo mixto y sobre las que sería recomendable actuar en clave de información y promoción.

Las propias organizaciones del TSSE identifican que estas áreas de participación conectan más con su identidad, actividad y vínculo con las personas. Además, se trata de dos áreas con un impacto alto y directo en la calidad de vida de las personas destinatarias.

6.2. Para el tercer sector social

11. *[General] un modelo que incide en la transformación natural del TSSE.*

El tercer sector social representa un conjunto diverso de entidades que están en permanente cambio y adaptación a la realidad del ecosistema de la intervención social que, como se ha apuntado, es muy dinámico y el modelo mixto ha incidido en su desarrollo. Así, ese permanente cambio en el TSSE es una característica consustancial y natural en él.

Algunos aspectos en esos procesos de transformación que se han identificado en las entrevistas tienen que ver con la evolución en la configuración de los equipos de trabajo, integrados por personas voluntarias y remuneradas, que se ha venido produciendo en los últimos años y que apuntan hacia un peso creciente de las personas remuneradas.

Más allá de señalar que esa nueva configuración entre voluntariado y personal remunerado no tiene una resolución necesariamente en esos términos dicotómicos, resulta algo relativamente claro que el modelo mixto es un factor que incide en estos procesos. Al respecto, se destaca la aportación diferencial del voluntariado en términos de valores e identidad, como elemento a cuidar y a preservar.

También se destaca que, además de generar aporte social a través de la provisión de servicios, es igualmente relevante el valor del equilibrio de funciones y la importancia de la orientación transformadora de las organizaciones del TSSE, seña de identidad propia.

Al posible riesgo de pérdida de identidad (en términos de voluntario, incidencia social, etc.) o de acercamiento excesivo a la lógica de la administración pública que se ha apuntado por algunas personas informantes, se contrapone por otras la potente capacidad que la cooperación público-social también ofrece a las organizaciones del TSSE para la realización de sus fines sociales en la atención de las necesidades de las personas destinatarias.

En todo caso, parece que lo que se debe contemplar es una toma de consciencia responsable, tanto por parte de agentes institucionales como de las organizaciones, de que el modelo mixto es un factor que está incidiendo en los procesos naturales de transformación del sector, contribuyendo a la consolidación de marcos estables, pero incidiendo también en otros elementos del TSSE.

12. [General] Un modelo que incide de forma desigual en un TSSE diverso.

Partiendo de la premisa de que la muestra de experiencias y prácticas es de carácter intencional y en términos de significatividad, no podemos obviar que existen ciertos sesgos en la misma en relación con el conjunto del TSSE. Uno de ellos tiene que ver con el tamaño o dimensión de las entidades que proveen servicios de responsabilidad pública. Como ya se apuntaba en el apartado sobre caracterización del TSSE, un 35,3% de las organizaciones del TSSE son proveedoras de servicios incluidos en las carteras de servicios de responsabilidad pública y ese porcentaje alcanza el 75% entre las organizaciones grandes o muy grandes.

Así, uno de los aprendizajes que cabe proponer a partir del contenido de las entrevistas hace referencia a que la incidencia del modelo mixto en el TSSE ya tratada en el punto precedente, no es lineal sobre el conjunto de entidades que lo conforman y una de las variables que lo condicionan sería la dimensión o tamaño según volumen económico.

Por otro lado, se ha puesto también de manifiesto por varias personas informantes la importancia de facilitar o articular instrumentos más adaptados a entidades de menor tamaño que garanticen que también pueden participar en la cooperación o colaboración público-social.

Promover la participación del conjunto de entidades en condiciones de mayor equidad en la cooperación o colaboración público-social, no se trataría sólo de una cuestión legítima, sino que parte del reconocimiento de que estas entidades, de menor tamaño, están atendiendo necesidades de las personas destinatarias importantes para su bienestar.

Se trata en ocasiones de entidades pequeñas o medianas en términos de volumen económico, generalmente vinculadas al ámbito local e integradas por familiares o personas cuidadoras, con un nivel de profesionalización medio o bajo y gran peso de las personas voluntarias en los equipos de trabajo, y que trabajan en espacios de proximidad con sus personas destinatarias. Además, dadas las dificultades que suelen enfrentar por su sostenibilidad económica, se apuntaba en las entrevistas la posición de mayor vulnerabilidad que estas organizaciones enfrentan.

13. [Transversal] Un modelo que ofrece seguridad, pero no exime de vulnerabilidad.

Como ya se ha apuntado, el ecosistema de la intervención social y el TSSE como diverso, complejo, dinámico, en transformación... y en esa realidad poliédrica también cabe sumar la vulnerabilidad.

Se trataría de una vulnerabilidad que principalmente está vinculada a la sostenibilidad económica de las organizaciones del TSSE, que no es nueva, y que tiene carácter multifactorial y multidimensional; es decir, que no responde a una sola causa ni se manifiesta en una sola faceta de las entidades sociales.

El modelo mixto, del mismo modo que incide en las otras áreas de esta realidad, lo hace en la de la vulnerabilidad. En este sentido, diferentes personas informantes, vinculadas tanto a la administración pública como al ámbito social, reportan ese impacto en términos positivos.

El despliegue del modelo mixto, unido al despliegue de la cartera de servicios, ha representado una consolidación de la posición del TSSE en el ámbito de la intervención social.

Ese avance, que reconoce su papel, garantiza su participación y establece áreas e instrumentos específicos para concretar esta cooperación genera seguridad porque garantiza un marco estable de cooperación y financiación. Sin embargo, no logra eximir o liberar a las entidades sociales de la vulnerabilidad propia a la que se enfrentan para llevar a cabo su misión, en concreto en lo relacionado con las dificultades en su sostenibilidad económica, en un contexto complejo como el de la intervención social.

En relación con esta vulnerabilidad, se apuntan como cuestiones a tener en cuenta la valoración de los costes de los servicios o los plazos de abono de los pagos, que afectan especialmente a entidades con dificultades para diversificar sus fuentes financiación.

Además, se teme el riesgo de entrada de otros agentes privados en el marco de cooperación con la administración pública. Esta última cuestión, aunque no exclusivamente, ha sido más reportada en el territorio de Gipuzkoa, más vinculada a la contingencia de la dependencia y, en alguna ocasión, en relación con la figura del concierto.

14. [Transversal] Un modelo que comparte el reto de paliar la vulnerabilidad económica del TSSE.

Como se ha explicado, la vulnerabilidad del TSSE es multidimensional, siendo una de sus facetas la económica. Lo complejo de su sostenibilidad económica no depende del modelo mixto, pero este tiene capacidad de incidir en ella, complejizándola, y cabe analizar si hay formas específicas de vulnerabilidad vinculadas a los instrumentos que contempla la LTSSE.

A este respecto, personas informantes vinculadas tanto a la administración como a las entidades sociales, han ido poniendo de manifiesto algunas cuestiones a considerar entre las posibilidades futuras de mejora del modelo. La principal es la referida a los eventuales desajustes derivados de la distinta evolución de los costes de los servicios y de la cuantía de los convenios, pero también se identifican desajustes temporales entre la prestación de los servicios y la formalización o ejecución administrativa de los instrumentos de cooperación.

15. [A] Un modelo que afianza la capacidad de generar conocimiento del TSSE.

El modelo mixto prevé entre las áreas de participación para las entidades sociales la gestión de los sistemas de responsabilidad pública. Esta cooperación suele concretarse en espacios formales como mesas o consejos y también en la elaboración de planes y estrategias.

Se trata de marcos que afianzan el reconocimiento del TSSE como un agente social que no sólo dispone de un importante conocimiento de la realidad en la que trabaja, sino que

también destaca por su capacidad para generar innovación en términos de nuevos modelos, enfoques o metodologías para la intervención.

Esa capacidad de innovar destaca como seña de identidad (ni exclusiva ni general) del sector, por cercanía y conocimiento de la realidad y como materialización de su misión al servicio de las personas. Al mismo tiempo, algunas personas informantes vinculaban esta capacidad de innovación como una necesidad derivada del funcionamiento con recursos humanos, materiales y económicos limitados, es decir, entendida como una estrategia de mejora de la eficiencia de su gestión sin comprometer sus valores. En este sentido, destacan algunas de las prácticas y experiencias identificadas.

En todo caso, resulta fundamental acompañar el reconocimiento de la capacidad del sector de generar innovación y conocimiento con la toma de conciencia de que esa tarea consume recursos y tiempo, y que sin ellos no es posible realizarla.

16. [A] Un modelo que demanda diferentes registros al TSSE.

El TSSE es diverso y plural en características, ámbitos de actuación, recorrido o colectivo al que dirige su actividad. En todo caso, las funciones sociales que realiza vinculadas con la incidencia social forman parte de la identidad misma del sector y conectan con su misión y posición como agente de transformación social. A través de la sensibilización o la denuncia y promoción de derechos, entre otras funciones, las organizaciones del TSSE afianzan su capacidad crítica y les permite incidir decisivamente en la transformación social.

Cabe recordar que, de acuerdo con los datos del Libro Blanco del TSSE de 2020, el 92,5% de organizaciones realiza esas otras funciones sociales, generalmente combinando esta actividad con la provisión de servicios. Además, dicho informe resalta que la capacidad crítica para incidir en la transformación social forma parte del capital propio del TSSE y que por eso es fundamental reforzar la capacidad de las organizaciones para, desde la incidencia, la detección de necesidades o la sensibilización, promover esa transformación.

En este sentido, el reto es seguir manteniendo el equilibrio de funciones y la orientación transformadora, propia de la identidad del sector.

Teniendo esto en cuenta, es evidente que la participación en la gestión de los sistemas de responsabilidad pública exige a las organizaciones del TSSE el manejo de diferentes registros que se adecuen al contexto y actividad concreta que realizan. Ello implica que las organizaciones sean capaces de adecuar tonos, enfoques o posicionamiento con el fin de lograr sus objetivos y misión. Sin lugar a duda, participar en la provisión de servicios de responsabilidad pública exige ser capaz de manejarse en espacios de decisión, hacer renuncias, plantear demandas, llegar a acuerdos y realizar su seguimiento.

Es una de las expresiones del principio de diálogo civil. Pero, al mismo tiempo, esto exige a las organizaciones compaginar esa tarea pragmática o posibilista, con otra de carácter más crítico, afín a su identidad y posicionamiento como agente social. Para algunas de ellas, esto representa un cambio cultural en el que venía siendo su funcionamiento.

Por otro lado, de las entrevistas realizadas, se deduce que, aunque esta dualidad está presente en las organizaciones de forma natural, parece que no lo hace de un modo

homogéneo en los tres territorios históricos como consecuencia de las particularidades y diversidad de los agentes, tanto sociales como institucionales, de cada uno de ellos.

17. [B] Un modelo que promueve la coordinación dentro del TSSE.

El modelo mixto contempla como una de las áreas de participación la provisión de servicios que abarca el diseño, la prestación, la evaluación y la mejora de los mismos. Este marco que desborda expresamente que las entidades sociales hagan de meras prestadoras de servicios, favorece que la cooperación, además de entre el sector público y el tercer sector social, se dé entre las propias organizaciones del TSSE.

En este sentido, ha sido frecuentemente reportada la percepción de una creciente coordinación en el TSSE, así como la mayor frecuencia con la que se están generando proyectos, prácticas o experiencias compartidas. Ser un sector diverso no parece ser un obstáculo para estar cada vez más coordinado.

Así, cabe recordar que, según los datos del Libro Blanco del TSSE de 2020, 2 de cada 3 organizaciones tienen mucha o bastante relación con otras. Además, de cara al reto de seguir fortaleciendo los espacios de colaboración y encuentro entre organizaciones, parece oportuno aprovechar los que el propio modelo mixto ha ido generando.

18. [C y D] Un modelo que facilita al TSSE poner en el centro las necesidades de las personas.

Se apuntaba en el aprendizaje número 10 que las áreas de participación que versan sobre la realización de funciones de referencia y coordinación de caso, con carácter delegado, y de acompañamiento social a las personas y familias durante el proceso de intervención, son aparentemente las menos conocidas de las cuatro que contempla la LTSSE y, por lo tanto, las que más potencial de desarrollo inmediato tienen en el despliegue del modelo mixto. teniendo ambas un impacto alto y directo en la calidad de vida de las personas destinatarias.

Por lo que reportan las personas informantes en las experiencias y prácticas estudiadas que están vinculadas a estas dos áreas de participación, parece que se trata de un espacio muy propicio para el TSSE dada su cercanía, flexibilidad y rapidez de respuesta que encajan muy bien con las competencias que demandan las tareas descritas. Máxime cuando en ocasiones la persona destinataria no entiende o no está en las mejores condiciones para entender qué es la cartera de servicios, qué institución o sistema hace qué, o el reparto de roles entre administraciones públicas y entidades... Así, parece especialmente adecuado que sean entidades sociales, cercanas a las personas destinatarias, las que desarrollen esas tareas.

En este sentido, cabe recordar que la cercanía con la realidad es fundamental para las organizaciones, y se basa en el vínculo con las personas destinatarias, en la proximidad en el entorno y en la capacidad de detección de necesidades, entre otras cuestiones.

6.3. Para las administraciones públicas

19. [General] Un modelo que interpela a una administración pública diversa.

En el ecosistema de la intervención social, la diversidad alcanza también al conjunto de administraciones públicas. En lo que atañe al modelo mixto son diversas en ritmos, recursos y asunción del propio modelo. Constatar esta diversidad no es algo menor, es reconocer que

no todas las instituciones parten con las mismas posibilidades de desarrollar la cooperación público-social al mismo nivel ni han alcanzado el mismo grado de implementación de las áreas de participación que la LTSSE contempla. Este hecho, unido a otros propios del sector público, como su fragmentación natural y organización departamental, ha sido reportado por personas informantes vinculadas a entidades sociales como una dificultad añadida para desarrollar todas las potencialidades del modelo mixto, especialmente con prácticas o experiencias que inciden en los espacios de intersección e interacción entre sistemas.

20. [General] Un modelo que está siendo progresivamente asumido por las administraciones.

Si bien la asunción del modelo mixto por las administraciones públicas es desigual, esta avanza de forma progresiva. Todo parece indicar que el tamaño o nivel administrativo es un factor relevante que condiciona el proceso. La administración autonómica y las forales, con sus particularidades, van más avanzadas. En el caso de las instituciones locales, el desarrollo no se ha producido a la misma velocidad – salvo, quizás, en la coordinación de caso en contingencias como la desprotección o dependencia-, y varias personas informantes lo relacionan con la limitación de recursos para ir más allá de sus obligaciones en el SVSS.

No obstante, en la muestra de prácticas y experiencias estudiada se ve reflejada una diversificación de roles de las administraciones públicas. En algunos casos se observan liderazgos emergentes de la administración pública. Estos liderazgos se han manifestado más presentes en áreas de participación como la gestión de los sistemas de responsabilidad pública, impulsando políticas de transición, junto con el sector, en diversas áreas.

Asimismo, durante la pandemia del covid19, el Gobierno Vasco supo liderar la puesta en marcha de fondos y programas desde el diálogo civil y la cooperación público-público y público-social, articulando respuestas en red al impacto social de la emergencia sanitaria y convirtiendo después algunos de los programas, en respuestas estructurales en el marco de políticas de transición vinculadas al reto demográfico, entre otras.

Junto a estos cambios positivos, también permanecen otras prácticas en la administración pública que revelan, puntualmente, la labor pendiente de conocimiento y asunción del modelo mixto. Se ha identificado algún caso de desconocimiento de que la iniciativa social es prevalente junto a la gestión pública en la provisión de los servicios y prestaciones del Catálogo de Servicios y Prestaciones del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

Todo ello confirma la importancia de continuar la labor de información y promoción del TSSE, y en particular del contenido de la LTSSE entre el conjunto de administraciones públicas.

21. [Transversal] Un modelo exigente con la responsabilidad pública de los sistemas.

El modelo mixto previsto en la LTSSE se acomoda a la LSS y al Decreto de cartera de prestaciones y servicios del SVSS y, en ese contexto, parte de la premisa de la responsabilidad pública en el diseño y provisión de los servicios. En este sentido, la participación y cooperación de las entidades sociales se realiza dentro de ese marco que es sumamente exigente para las administraciones públicas. En el modelo mixto no se produce una sustitución de responsabilidades sino un acuerdo de voluntades para su desarrollo.

La exigencia que representa la cooperación público-social para las instituciones hace que la convocatoria o gestión de los instrumentos (convenios, licitaciones) o el control económico

según el caso, sean una pequeña parte de un conjunto de tareas y responsabilidades más amplio que incluye la planificación, coordinación o seguimiento de casos, entre otros.

22. [Transversal] Un modelo mediado por el personal técnico.

Según se desprende de las entrevistas realizadas, la importancia del componente humano en las prácticas y experiencias de cooperación público-social es fundamental. En todo caso, no es nada extraordinario, que no se dé en muchos otros ámbitos, modelos o intervenciones que implican a agentes diversos.

La importancia de este factor humano en el caso de las administraciones públicas tiene varias lecturas que van desde el conocimiento, la génesis y el desarrollo de la práctica o experiencia, sobre el propio modelo mixto y lo que implica para las instituciones desde un punto de vista legal o la confianza construida con el personal técnico de las organizaciones del TSSE.

En este sentido, situaciones de rotación de personal en el sector público – y en el tercer sector social- tienen un impacto notable en el desarrollo de este tipo de colaboraciones.

23. [A] Un modelo que demanda diálogo y escucha institucional.

Si en el aprendizaje número 16 se señalaba que participar en la gestión de los sistemas de responsabilidad pública exige a las organizaciones del TSSE el manejo de diferentes registros, el hecho de compartir esa responsabilidad con otros agentes también interpela a las instituciones públicas. Una vez más, el principio del diálogo civil se configura como un elemento clave para animar y orientar la cooperación público-social.

Se ha ido repasando -en otros aprendizajes- cómo los agentes se reconocen capacidades diferentes y complementarias, cómo la cooperación es una oportunidad para ambos tipos de agentes para la consecución de sus fines... Y en este sentido, la legitimidad democrática y legal de las instituciones públicas encuentra su complemento en el conocimiento único que suelen atesorar muchas de las entidades del tercer sector que trabajan con colectivos y personas en el ámbito de la intervención social. Reconocerse mutuamente capacidades y aportaciones implica llegar a los espacios de encuentro con actitud de diálogo, escucha activa y construcción compartida. Es un marco que va más allá de informar a modo de trámite o de esperar la adhesión de las entidades a las propuestas de la administración. Una vez más, entre las prácticas y experiencias estudiadas se han encontrado buenos ejemplos de ello que vinculan, incluso, al máximo nivel institucional en el diálogo con las entidades sociales.

24. [B] Un modelo que es eficiente.

Como han señalado las personas entrevistadas de ambos sectores, el actual nivel de despliegue del SVSS tanto en cantidad y extensión de servicios, como en calidad, cercanía y valoración positiva por las personas destinatarias difícilmente sería entendible si no es de la mano de la cooperación público-social. Además, indican, el modelo mixto ayuda a racionalizar el coste de las prestaciones y lo hace, no desde la devaluación o externalización, a bajo coste, sino desde una buena gestión de los recursos y desde la innovación.

Se trata de un modelo de participación y de gestión de los recursos públicos eficiente y eficaz, en relación con los parámetros de adecuación (calidad) propios del modelo comunitario: prevención, proximidad, personalización, integralidad y continuidad de la atención.

Esta idea es relevante desde un punto de vista social y con potencial para neutralizar algunos discursos negativos sobre el tercer sector social que, aunque minoritarios, cuestionan algunos elementos de su actividad, su gestión o su sostenibilidad.

La eficiencia y eficacia del modelo es, por tanto, un elemento susceptible de ser desarrollado en aras de destacar las potencialidades y socializar los beneficios del modelo mixto.

En relación con los servicios sociales, y con el conjunto de Servicios Sociales de Interés General (servicios sociales, sanitarios, educativos), se trata de ofrecer respuestas que lleguen a todas las personas (universales), de manera adecuada a las necesidades de cada una (solidarias), con calidad (de acuerdo con parámetros como los del modelo comunitario) y eficiencia, aprovechando todos los recursos y capacidades disponibles.

Es decir, se trata, de articular de la manera más eficiente los recursos disponibles para poder ofrecer una atención universal y de calidad, personalizando al máximo los apoyos. Y, para ello, el modelo mixto, de cooperación público-privada, con prevalencia de la gestión pública y a través de la iniciativa social, es una palanca de primer orden.

25. [C y D] Un modelo que facilita una mayor coordinación entre sistemas.

La integralidad de la atención, característica fundamental del modelo comunitario, presenta un enorme potencial de desarrollo en el marco del modelo mixto, comprometiendo particularmente: a) la cooperación entre sistemas y los espacios de interacción entre los mismos; b) de las cuatro áreas de participación referidas, las relativas a la realización de funciones de referencia y coordinación de caso, con carácter delegado, y el acompañamiento social a las personas y familias durante el proceso de intervención.

Las experiencias y prácticas vinculadas a la coordinación entre sistemas, que a veces se ponen en marcha de forma espontánea o natural, conllevan además un importante componente de innovación y mejora en la atención a las personas destinatarias.

6.4. Para las personas destinatarias

26. [General] Un modelo que promueve la participación de las personas destinatarias.

La LSS establece (art.9.1. j) el derecho de las personas destinatarias a “participar, individual o colectivamente, en las decisiones que les afecten y en el funcionamiento de los servicios, y a acceder a los cauces de información, sugerencia y queja que permitan el ejercicio efectivo y la defensa de sus derechos”. Asimismo, en la medida en que la propia LTSSE ya desde su exposición de motivos identifica el tejido social como las organizaciones sociales que “canalizan la solidaridad organizada y la participación social de la ciudadanía en general y de las propias personas, familias, grupos o comunidades afectadas por una situación” puede entenderse que el modelo mixto es una vía, más o menos directa, para la participación de las personas destinatarias. La LTSSE además señala en su artículo 7 que, en virtud del principio de diálogo civil, las organizaciones y redes del TSSE y, a través de ellas, las personas, familias, colectivos y comunidades destinatarias y protagonistas de la intervención social, tendrán derecho a participar en las políticas públicas que les conciernen en todas sus fases.

Las propias entidades sociales, especialmente cuando trabajan desde enfoques comunitarios o de atención centrada en las personas, asumen como requisito en su intervención la participación de las personas destinatarias. Así, por extensión, cuando estas entidades se vinculan en experiencias o prácticas de cooperación público-social, están dando cauce de un modo, más o menos indirecto, a la participación de las personas destinatarias en el mismo.

En ambos casos se trata de un modelo que está promoviendo y ofreciendo oportunidades de distinto tipo para que, en la gestión de los sistemas de responsabilidad pública, la provisión de servicios o la realización de determinadas tareas en la intervención, se tome en cuenta la opinión, valoración, necesidades y capacidades de las personas destinatarias. Entre las experiencias y prácticas estudiadas hay ejemplificaciones interesantes de ello.

Asimismo, de lo aportado por las personas informantes en las entrevistas cabe intuir que la intensidad de esta participación difiere en las distintas contingencias. Así aquellas en las que las entidades sociales están constituidas por las propias personas destinatarias, y/o sus familias, como sucede en el ámbito de la discapacidad, la participación tiende a ser mayor.

Asimismo, en las contingencias de dependencia y exclusión el elemento clave podría relacionarse con el énfasis puesto en esas experiencias o prácticas en los enfoques ya mencionados: el comunitario o el de atención centrada en personas.

De hecho, otro aspecto relevante que ha sido propuesto en algunas entrevistas tiene que ver con el rol del TSSE en vehiculizar esa participación desde la cercanía y facilitarla, más allá de las capacidades de las personas destinatarias cuando, sobre todo, se trata de contenidos técnicos o muy especializados.

27. [Transversal] Un modelo que demanda buena información para las personas destinatarias.

Muy unido al aprendizaje anterior sobre la participación, se encuentra la relevancia que cobra ofrecer una buena información a las personas destinatarias en el marco del modelo mixto. Con carácter general, tienen (LSS, art.9.1.g) derecho “a disponer de información suficiente, veraz y fácilmente comprensible” sobre las intervenciones realizadas en el marco del SVSS.

Cuando estas intervenciones se realizan en un marco de cooperación público-social, en ocasiones complejo, es imprescindible redoblar los esfuerzos para ofrecer la información y hacerlo además en términos accesibles. En diferentes entrevistas se ha puesto de manifiesto la dificultad que tienen en algunos casos las familias para discernir el papel de cada agente vinculado o la responsabilidad pública en el servicio.

28. [Transversal] Un modelo que ofrece servicios de más calidad.

Si en el aprendizaje número 24 se señalaba cómo el modelo mixto es un modelo de gestión eficiente para el SVSS, a tenor de lo expresado por diferentes personas informantes vinculadas a ambos sectores, es además un modelo que proporciona servicios de mayor calidad. Así lo exponían a partir de las valoraciones que aportaban las personas destinatarias de las prácticas y experiencias estudiadas.

Uno de los elementos que explica esta valoración de las personas destinatarias está en las características que reconocen como propias, siempre en términos generales, del TSSE y que

tienen que ver con el compromiso de las organizaciones en la atención a las personas, su cercanía y la flexibilidad y agilidad que muestran en la atención a sus necesidades.

29. [B] Un modelo que atiende mejor las necesidades de las personas destinatarias.

Unido al aprendizaje anterior, el modelo mixto no solo permite ofrecer mejores servicios, también es una herramienta útil en la detección de las necesidades de las personas destinatarias, incluidas las necesidades no atendidas, nuevas o que resultan de la transformación de las ya conocidas.

Existe un amplio acuerdo en las entrevistas realizadas al reconocer que las entidades del tercer sector social tienen, en general, una mayor capacidad para identificar estas necesidades. El modelo mixto ofrece la posibilidad de poner en valor ese conocimiento en la provisión de servicios de responsabilidad pública, incorporando a las entidades sociales – y a las personas destinatarias a través suyo- en su diseño y evaluación, además de en su prestación. Esta forma de funcionar incorpora un importante componente de innovación que permite detectar las nuevas necesidades y atenderlas de una forma eficiente.

30. [C y D] Un modelo que acerca los sistemas a las personas.

Las áreas de participación contempladas en la LTSSE que versan sobre la realización de funciones de referencia y de coordinación de caso, con carácter delegado, y de acompañamiento social a las personas y familias durante el proceso de intervención, a pesar de ser aparentemente las menos conocidas, contienen un importante potencial para acercar los sistemas de responsabilidad pública a las personas destinatarias.

Además, la posibilidad de desplegar estas funciones en colaboración con las organizaciones de TSSE suma las características de estas últimas a la intervención para hacer el SVSS y el resto de los sistemas más accesibles. Del contenido de las entrevistas, se deriva además que se trata de áreas de participación en las que se ponen en el centro las necesidades de las personas y no tanto las del sistema.

6.5. Resumen de los aprendizajes obtenidos

6.5.1. Ordenados en función del objeto y destinatario

Aprendizajes extraídos sobre el modelo en sí mismo

- | | | |
|-----|---------------|--|
| 1. | [General] | Es conocido por los agentes. |
| 2. | [General] | Es mutuamente favorable. |
| 3. | [General] | Es un modelo de país adaptable con tres variantes territoriales. |
| 4. | [Transversal] | Es muy definido y, al mismo tiempo, flexible. |
| 5. | [Transversal] | Válido para múltiples contingencias con recorridos diversos. |
| 6. | [A] | Promueve el reconocimiento recíproco entre los agentes. |
| 7. | [A] | Promueve y necesita la innovación. |
| 8. | [B] | Es fundamental para el despliegue del SVSS. |
| 9. | [B] | Está estrechamente vinculado a la cartera de servicios sociales. |
| 10. | [C y D] | Contiene potencialidades aún para su despliegue completo. |

Aprendizajes extraídos para el tercer sector social

11. [General] Incide en la transformación natural del TSSE.
12. [General] Incide de forma desigual en un TSSE diverso.
13. [Transversal] Ofrece seguridad, pero no exime de vulnerabilidad.
14. [Transversal] Comparte el reto de paliar la vulnerabilidad económica del TSSE.
15. [A] Afianza la capacidad de generar conocimiento del TSSE.
16. [A] Demanda diferentes registros al TSSE.
17. [B] Promueve la coordinación dentro del TSSE.
18. [C y D] Facilita al TSSE poner en el centro las necesidades de las personas.

Aprendizajes extraídos para las administraciones públicas

19. [General] Interpela a una administración pública diversa.
20. [General] Progresivamente asumido por las administraciones.
21. [Transversal] Es exigente con la responsabilidad pública de los sistemas.
22. [Transversal] Está mediado por el personal técnico.
23. [A] Demanda diálogo y escucha institucional.
24. [B] Es eficiente.
25. [C y D] Facilita una mayor coordinación entre sistemas.

Aprendizajes extraídos para las personas destinatarias

26. [General] Promueve la participación de las personas destinatarias.
27. [Transversal] Demanda buena información para las personas destinatarias.
28. [Transversal] Ofrece servicios de más calidad.
29. [B] Atiende mejor las necesidades de las personas destinatarias.
30. [C y D] Acerca los sistemas a las personas.

6.5.2. Ordenados por carácter y áreas de participación

Aprendizajes extraídos de carácter general sobre el modelo mixto

1. Es conocido por los agentes.
2. Es mutuamente favorable.
3. Es un modelo de país adaptable con tres variantes territoriales.
11. Incide en la transformación natural del TSSE.
12. Incide de forma desigual en un TSSE diverso.
19. Interpela a una administración pública diversa.
20. Progresivamente asumido por las administraciones.
26. Promueve la participación de las personas destinatarias.

Aprendizajes extraídos de carácter transversal a las cuatro áreas de participación

4. Es muy definido y, al mismo tiempo, flexible.
5. Es válido para múltiples contingencias con recorridos diversos.
13. Ofrece seguridad, pero no exime de vulnerabilidad.
14. Comparte el reto de paliar la vulnerabilidad económica del TSSE.
21. Es exigente con la responsabilidad pública de los sistemas.

- 22. Está mediado por el personal técnico.
- 27. Demanda buena información para las personas destinatarias.
- 28. Ofrece servicios de más calidad.

Aprendizajes extraídos en el área de gestión de los sistemas de responsabilidad pública

- 6. Promueve el reconocimiento recíproco entre los agentes.
- 7. Promueve y necesita la innovación.
- 15. Afianza la capacidad de generar conocimiento del TSSE.
- 16. Demanda diferentes registros al TSSE.
- 23. Demanda diálogo y escucha institucional.

Aprendizajes extraídos en el área de provisión de servicios

- 8. Es fundamental para el despliegue del SVSS.
- 9. Está estrechamente vinculado a la cartera de servicios sociales.
- 17. Promueve la coordinación dentro del TSSE.
- 24. Es eficiente.
- 29. Atiende mejor las necesidades de las personas destinatarias.

Aprendizajes extraídos en las áreas de funciones de referencia, coordinación de caso y acompañamiento social

- 10. Contiene potencialidades aún para su despliegue completo.
- 18. Facilita al TSSE poner en el centro las necesidades de las personas.
- 25. Facilita una mayor coordinación entre sistemas.
- 30. Acerca los sistemas a las personas.
- 30. Acerca los sistemas a las personas.

7. EXPERIENCIAS IDENTIFICADAS

7.1. Caracterización de las experiencias

A continuación, se detallan las principales características de la muestra intencional con la que finalmente se ha trabajado.

Criterio	Opciones	Número de experiencias
Ámbito geográfico	Araba	5
	Bizkaia	6
	Gipuzkoa	6
	CAE	3
Contingencia atendida	Dependencia	4
	Exclusión	6
	Desprotección	2
	Discapacidad	6
	Varias	2
Nivel administrativo	Autonómico	3
	Local-Foral	12
	Local-Municipal	3
	Mixto (autonómico, foral y local)	1
	Mixto (foral y local)	2
Instrumento de formalización	Convenio	11
	Contrato	5
	Subvención en concurrencia	2
	No procede	2

Se ha logrado el equilibrio buscado en la selección de las experiencias. Así, hay 5 o 6 de cada territorio histórico que abarcan las cuatro contingencias, siendo la desprotección la menos representada.

Asimismo, se ha logrado que estén representados los tres niveles de las administraciones públicas vascas, predominando el foral, y toda la variedad de instrumentos de formalización previstos en la LTSSE y efectivamente desarrollados, siendo el más habitual el convenio.

7.2. Fichas resumen de las experiencias

Antes de exponer la ficha de cada experiencia, la siguiente tabla recoge de manera sintética el conjunto de experiencias significativas seleccionadas, ordenadas en base al área de participación, de acuerdo con la LTSSE y la actuación 5 de la EPTSSE, en la que se inscriben, siempre en el ámbito de la intervención social.

Cabe señalar que en total se ofrecen 21 fichas, ya que la experiencia Inor Atzean Utzi Gabe se ha desdoblado en dos fichas para ofrecer tanto información concreta de la experiencia (A4.1.) como información sobre el marco en el que se gesta, que es la Mesa de Diálogo Civil de Euskadi (A4.2.) y con ello ofrecer una visión completa de la experiencia.

A) Cooperación en la gestión de sistemas de responsabilidad pública y de espacios de interacción entre sistemas	
A1	Plan para la participación y calidad de vida de las personas con discapacidad en Bizkaia 2021-2023
A2	Elkar-ekin lanean
A3	ERDU
A4.1	Inor atzean utzi gabe*
A4.2	Mesa de Diálogo Civil de Euskadi*
A5	Living Lab
A6	Gizakude
B) Cooperación en la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios de responsabilidad pública	
B1	Programa de apoyo a familias cuidadoras de personas en situación de dependencia
B2	Programa de intervención socioeducativa en medio abierto con jóvenes en exclusión social
B3	Servicio Municipal de Acogida Nocturna (SMAN) de Uribitarte (Bilbao)
B4	Piso de acogida para hombres internos del centro penitenciario de Araba
B5	Programa municipal de educación de calle
B6	SATEVI, Servicio Telefónico Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo
C) Cooperación en la función de referente y la coordinación de caso	
C1	Etxean bizi
C2	Aspaldiko
C3	Pisos tutelados
C4	Servicio de viviendas para personas con discapacidad
C5	Residencia de jóvenes “Hogar alavés”
D) Cooperación en el acompañamiento social a las personas y familias durante el proceso de intervención, y en funciones de contacto, acogida inicial, información, orientación y derivación	
D1	Tartekari Sarea
D2	Programa Pauso berriak
D3	Centro diurno de baja exigencia y de atención y emergencia sociosanitaria

A continuación, recogemos en formato de fichas y de manera descriptiva los principales rasgos y características de cada experiencia y práctica con las que se ha trabajado en este informe.

A1

Nombre de la experiencia	Plan para la participación y calidad de vida de las personas con discapacidad en Bizkaia 2021-2023
Agentes	<ul style="list-style-type: none"> • Diputación Foral de Bizkaia (DFB) • Avifes, Asociación Vizcaína de Familiares y Personas con Enfermedad Mental
Ámbito geográfico	Bizkaia
Contingencia	Discapacidad
Colectivo destinatario	Personas con discapacidad y sus familias
Tipo de responsabilidad	Pública
Web	https://labur.eus/a8K34
Área de participación (art. 10.1 LTSSE y actuación 5 EPTSSE)	a) La gestión de los sistemas de responsabilidad pública y de los espacios de interacción entre sistemas
Descripción de la experiencia	El Modelo de Participación y Calidad de Vida en la Comunidad es el modelo de referencia para la atención y promoción de las personas con discapacidad y sus familias hacia cuya plena implantación y desarrollo se apuesta por la DFB en un compromiso compartido con las entidades sociales de este ámbito. Este modelo identificado ya en 2010, se mantiene y se pretende profundizar en su aplicación operativa. Partiendo de la evaluación participada del anterior plan se plantea uno nuevo para 2021-2023 elaborado con la participación de las entidades sociales y las personas y destinatarias. Tiene como objetivo promover condiciones adecuadas para que las personas con discapacidad alcancen su máxima autonomía personal, inclusión y participación activa en la comunidad, prevenir situaciones de dependencia y promover transiciones hacia mayores cotas de vida independiente elegidas. Representa un verdadero cambio cultural a la hora de abordar la atención a las personas con discapacidad que según el Departamento de Acción Social (datos a 30 de septiembre de 2020), en Bizkaia son más de 90.000 personas con algún grado de discapacidad reconocido.
Planificación de la cooperación	A partir de la evaluación del plan anterior y del desarrollo metodológico diseñado por la Diputación, en colaboración con el equipo técnico dinamizador, para la elaboración del nuevo plan.
Instrumento de formalización	No procede
Liderazgo	DFB
Coordinación entre los agentes	La propuesta metodológica establece una serie de encuentros, grupos de discusión y comisiones de trabajo. El papel de las organizaciones de discapacidad es participar y hacer propuestas, así como seguir participando en las comisiones o mesas de desarrollo del plan realizando un seguimiento de su cumplimiento.
Relación con familias y personas destinatarias	El plan prevé mecanismos concretos para que las personas con discapacidad y sus familias participen en la elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas que desarrolla. También es reseñable la participación de las propias personas destinatarias y sus familias a través de las organizaciones de discapacidad. Una participación que deviene de su fundación, en la gran mayoría de los casos, como organizaciones de familiares. En algunas ocasiones, dado lo complejo del contenido, la figura de mediación del personal técnico es fundamental para esta participación.
Duración de la experiencia	Vinculada a la elaboración del plan y su período de vigencia entre los años 2021 y 2023.

A2

Nombre de la experiencia	Elkar-EKIN lanean
Agentes	<ul style="list-style-type: none"> Diputación Foral de Gipuzkoa (DFG) Sartu, Erroak y Zabaltzen
Ámbito geográfico	Gipuzkoa
Contingencia	Varias
Colectivo destinatario	Personas en situación o riesgo de exclusión social
Tipo de responsabilidad	Pública
Web	https://labur.eus/N395H
Área de participación (art. 10.1 LTSSE y actuación 5 EPTSSE)	a) La gestión de los sistemas de responsabilidad pública y de los espacios de interacción entre sistemas
Descripción de la experiencia	El Departamento de Políticas Sociales de DFG asumió en 2016 el reto de liderar, en colaboración con instituciones públicas, así como con entidades sociales, un plan que colocara la inclusión social en la agenda política gipuzkoana. Dicho Plan se llama Elkar-EKIN para resaltar que se basa en el trabajo en común. En este Plan de Inclusión participan todas las entidades públicas, sociales y agentes involucradas en la inclusión social. Dentro de esta estrategia y para desarrollar el eje 2 de generar oportunidades a través de la empleabilidad se creó una estrategia específica junto al Departamento de Promoción Económica y la Dirección de Estrategia de la DFG. El foco está en la empleabilidad en términos de empleo digno. Para el logro de los objetivos se realiza un abordaje transversal y se han constituido redes colaborativas con la participación de los diferentes departamentos de la DFG, así como de las diversas entidades públicas y privadas. En este marco las entidades del TSSE gestionan programas y servicios a partir de un trabajo previo conjunto de identificación de necesidades, propuesta de acciones, etc.
Planificación de la cooperación	La estrategia se plantea desde DFG que solicita la colaboración de diferentes entidades como conocedoras de la realidad social que tienen identificadas necesidades y problemáticas.
Instrumento de formalización	La participación en sí, parte de una adhesión. Es un documento de adhesión simbólico por el que no se percibe contraprestación económica. De forma general, las acciones que se desarrollan dentro de elkar-EKIN se articulan en convenios concretos.
Liderazgo	DFG
Coordinación entre los agentes	Actualmente se reúnen 3 o 4 veces al año. Las redes comarcales tienen periodicidades variables.
Relación con familias y personas destinatarias	Es una preocupación que está presente. De hecho, DFG ha organizado varios encuentros en los que participó el propio Diputado General con personas destinatarias para conocer directamente sus valoraciones. Se están valorando más canales de comunicación estables.
Duración de la experiencia	Las primeras reuniones empezaron en 2016-2017 y la estrategia ha estado en vigor hasta 2023.

A3

Nombre de la experiencia	ERDU
Agentes	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno Vasco (GV) • Agipad, Etorkintza, Gizakia y Fundación Jeiki
Ámbito geográfico	Euskadi
Contingencia	Exclusión
Colectivo destinatario	Personas vulnerables con consumos problemáticos
Tipo de responsabilidad	Pública
Web	https://erduproiektua.eus/es/
Área de participación (art. 10.1 LTSSE y actuación 5 EPTSSE)	a) La gestión de los sistemas de responsabilidad pública y de los espacios de interacción entre sistemas (políticas de urgencia)
Descripción de la experiencia	Se trata de una iniciativa supraterritorial compartida por cuatro entidades referentes en adicciones en Euskadi (Gizakia, Etorkintza, Jeiki y Agipad) financiada por los Departamentos de Empleo y Políticas Sociales y de Salud de Gobierno Vasco, dentro del fondo Inor Atzean Utzi Gabe. El punto de partida es la experiencia desarrollada por Gizakia con el Ayuntamiento de Bilbao con las personas con adicciones y problemáticas de salud mental alojadas en los recursos temporales habilitados para la crisis del COVID19. Una experiencia que se vio necesario trasladar a los tres territorios a través del programa Erdu. En este programa se ofrecen intervenciones y acciones adaptadas a las problemáticas del colectivo de personas con adicciones agravadas por distintos aspectos de la pandemia como el confinamiento, la dificultad de acceso a sustancias o por el aumento de consumos alternativos o el acceso a juegos y apuestas online.
Planificación de la cooperación	En el marco de la Mesa de Diálogo Civil de Euskadi y en el contexto de la emergencia por la pandemia de covid-19 se constituye el fondo Inor atzean utzi gabe dentro del que se ubica el programa Erdu. Desde Gobierno Vasco se traccionó para generar trabajo en red entre las entidades y que diseñaran el programa Erdu.
Instrumento de formalización	Es un proyecto conjunto, pero cada entidad tiene su propia subvención nominativa.
Liderazgo	Compartido entre Gobierno Vasco y las cuatro entidades del TSSE.
Coordinación entre los agentes	La puesta en marcha del proyecto parte de una situación de excepción a la que se ha respondido también de manera excepcional. Con el tiempo, el programa Erdu se ha mantenido.
Relación con familias y personas destinatarias	Por la propia naturaleza del proyecto surgido en el marco de una emergencia, no ha habido contraste explícito con las personas destinatarias y sus familias. No obstante, precisamente la iniciativa parte de la identificación de sus necesidades conocidas por las entidades sociales en el contacto y el vínculo con las personas destinatarias. De hecho, el programa permitió la identificación de nuevos perfiles de personas destinatarias y necesidades concretas.
Duración de la experiencia	Desde el año 2020 hasta la actualidad.

A4.1

Nombre de la experiencia	Inor atzean utzi gabe
Agentes	<ul style="list-style-type: none"> Gobierno Vasco Sareen Sarea
Ámbito geográfico	Euskadi
Contingencia	Todas
Colectivo destinatario	Varios
Tipo de responsabilidad	Pública
Web	https://labur.eus/klB9Z
Área de participación (art. 10.1 LTSSE y actuación 5 EPTSSE)	a) La gestión de los sistemas de responsabilidad pública y de los espacios de interacción entre sistemas (políticas de urgencia)
Descripción de la experiencia	<p>En el contexto de la pandemia por covid19, en el seno de la Mesa de Diálogo Civil de Euskadi, se realiza la identificación de nuevas necesidades o agravadas y las correspondientes respuestas para paliar las consecuencias de la emergencia social de una manera ágil y efectiva. Tras la recepción de propuestas de proyectos realizadas por entidades del TSSE, se identificaron grandes áreas o frentes de actuación, a la par que se realizó un proceso de diagnóstico. Se activó un fondo con un presupuesto de 10 millones de euros y se pusieron en marcha 8 programas, procurando generar redes de colaboración entre entidades del TSSE y en contraste con ellas. Los 8 programas fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aterpeak: dispositivos para acoger a personas sin hogar en las tres capitales que atendió a 1.635 personas. Guztion Artean: red de solidaridad organizada para poder canalizar la ayuda de 1.561 personas voluntarias que realizaron 2.295 intervenciones. ADI: apoyo psicológico a personas que han visto acentuado su malestar emocional, especialmente, personas mayores. 511 personas atendidas en 2020. Betirako: servicio profesional de acompañamiento al duelo de personas que han perdido a algún familiar durante el confinamiento. 402 personas o familias atendidas en 2020. Azken Sarea Indartzen: supone una última red para dar cobertura a las necesidades básicas de personas y familias con falta de recursos, que no pueden acceder a las Ayudas de Emergencia Social ni la Renta de Garantía de Ingresos. En 2020, se repartieron 7.621 prestaciones. Erdur: programa de intervención de proximidad en adicciones, que atendió en el 2020 a 832 personas, en unidades móviles y de forma telemática. Lehen Urratsa: incorpora la puesta en marcha de itinerarios desde los recursos de alojamiento y acompañamiento social de las personas sin hogar que fueron acogidas en refugios durante el confinamiento. En 2020, fueron atendidas 694 personas. Aukerak Suspertzen: Programa de refuerzo educativo extraescolar para alumnado afectado por la brecha digital, que atendió en 2020 a 928 familias - un tercio de ellas, monomarentales- y, en total, a 1.114 niños y niñas.
Planificación de la cooperación	La planificación de la cooperación se desarrolla como un proceso de identificación de las necesidades nuevas o agravadas en el contexto de la pandemia por covid19, tratando de ofrecer respuesta de una manera ágil y efectiva para paliar las consecuencias de la emergencia en el menor periodo de tiempo posible.
Instrumento de formalización	Subvención directa.

Liderazgo	Compartido entre Gobierno Vasco y TSSE.
Coordinación entre los agentes	En el momento del confinamiento, el TSSE a través Sareen Sarea se puso a disposición de la administración en el marco de la Mesa de Diálogo Civil de Euskadi. En ella se constituyó una comisión de trabajo específica que se reunía semanalmente, como un espacio de diálogo permanente. La intensidad de la colaboración y la agilidad en las respuestas permitieron poner en marcha y desarrollar los 8 programas de respuesta a la pandemia.
Relación con familias y personas destinatarias	Por el carácter de urgencia de estos programas no ha habido participación directa de las personas destinatarias y sus familias en su diseño. Sin embargo, el contacto directo y la escucha de sus necesidades han sido algunos de los elementos más reseñables de esta iniciativa. En un momento de urgencia social se tuvo sobre todo en cuenta la realidad y las necesidades de los colectivos más vulnerables que participaron desde la demanda directa, desde la expresión y desde el acceso y vinculación a los programas planteados.
Duración de la experiencia	Se pensó en clave temporal hasta llegar a la nueva normalidad. No obstante, se prorrogaron hasta junio 2021. Algunos se reactivaron a raíz de la guerra en Ucrania. Erdu y Aukerark Suspertzen se han estabilizado y mantenido.

A4.2

Nombre de la experiencia	Mesa de Diálogo Civil de Euskadi
Agentes	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno Vasco • Sareen Sarea
Ámbito geográfico	Euskadi
Contingencia	Todas
Colectivo destinatario	Varios
Tipo de responsabilidad	Pública
Web	https://labur.eus/IUAVU
Área de participación (art. 10.1 LTSSE y actuación 5 EPTSSE)	a) La gestión de los sistemas de responsabilidad pública en el ámbito de la intervención social y de los espacios de interacción entre sistemas
Descripción de la experiencia	<p>La Mesa de Diálogo Civil de Euskadi es el máximo órgano de carácter consultivo y de participación institucional del TSSE con Gobierno Vasco. Su creación está contemplada en la LTSSE y su funcionamiento se regula a través del Decreto 283/2012. En la actúa legislatura está adscrita al Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico.</p> <p>El objetivo de la mesa es mantener un diálogo permanente, operativo y bidireccional con las redes del TSSE respecto a la acción de gobierno, así como respecto a la acción de las organizaciones y redes, en el ámbito de la intervención social, con el fin de mejorar el bienestar de las personas con necesidades sociales no cubiertas y conseguir su plena inclusión social. Está integrada por veinte miembros, cuatro de ellos procedentes de la Administración General del País Vasco, y los dieciséis restantes procedentes del TSSE.</p>
Planificación de la cooperación	<p>El pleno de la MDCE se reúne de forma trimestral. La planificación se realiza en torno a un orden del día para los plenarios que recoge tanto temas propuestos por Gobierno Vasco como por el TSSE. La EPTSSE también ayuda a estructurar los contenidos de trabajo en el largo plazo. Además, con el objetivo de avanzar de una mesa general, hacia mesas colaborativas para trabajar conjuntamente en el diseño de políticas y proyectos concretos, la MDCE se estructura en distintas comisiones que tienen dinámicas centradas en el desarrollo de proyectos desde el principio de diálogo civil:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) seguimiento de la EPTSS (comisión originaria); b) mayores (Euskadiko Adinekoen Batzordea); c) discapacidad; d) infancia, adolescencia y juventud; e) y, la más reciente, inclusión (heredera de la comisión de exclusión que se fraguó en la pandemia y que impulsó Inor Atzean Utzi Gabe).
Instrumento de formalización	Se rige por un Decreto 283/2012 y la Ley 6/2016.
Liderazgo	Compartido. La presidencia de la mesa recae en el TSSE. Actualmente la ostenta la presidenta de Sareen Sarea, mientras que la vicepresidencia recae en la consejera de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico. Las tareas se realizan de forma corresponsable y la iniciativa puede venir tanto del TSSE como de Gobierno Vasco. La decisión final, en cualquier caso, es de Gobierno Vasco.
Coordinación entre los agentes	El funcionamiento es de común acuerdo sin diluir el rol de cada uno de los agentes y resulta fundamental la estructuración en comisiones. La dinámica de trabajo en comisiones se está incrementando progresivamente haciendo más operativos los plenos y trabajando de forma conjunta y colaborativa en el diseño de políticas y proyectos concretos en las comisiones. Cada una de ellas tiene un

	documento de funcionamiento y composición. La comisión permanente se reúne trimestralmente, de forma previa al pleno general de la MDCE. El resto de comisiones no tienen establecida una periodicidad concreta y se reúnen en función de proyectos y dinámicas propias.
Relación con familias y personas destinatarias	La participación de las personas destinatarias se realiza a través de la representatividad de las organizaciones en los ámbitos y contingencias que les incumben. En algunas comisiones también se da espacio para la participación directa de las personas vinculadas a las organizaciones.
Duración de la experiencia	Permanente.

A5

Nombre de la experiencia	Living Lab
Agentes	<ul style="list-style-type: none"> Diputación Foral de Bizkaia (DFB) Fekoor, Federación Coordinadora de Personas con Discapacidad Física y/u Orgánica de Bizkaia
Ámbito geográfico	Bizkaia
Contingencia	Discapacidad
Colectivo destinatario	Personas con discapacidad y sus familias
Tipo de responsabilidad	Pública
Web	https://fekoor.com/innovacion/
Área de participación (art. 10.1 LTSSE y actuación 5 EPTSSE)	a) La gestión de los sistemas de responsabilidad pública en el ámbito de la intervención social y de los espacios de interacción entre sistemas
Descripción de la experiencia	El Modelo de vida independiente es la guía de Fekoor en su intervención y filosofía. Se trata de un modelo de derechos que nace en el año 1979 y que se formaliza en el 2015. En ese marco la innovación tiene un papel fundamental para crear nuevos productos, servicios y estrategias que respondan a las necesidades de las personas con discapacidad y produzcan cambios positivos en clave de vida independiente. Para ello han desarrollado el Living Lab de Vida Independiente, una plataforma de innovación colaborativa en el que personas expertas, investigadoras, responsables de recursos y servicios, así como personas destinatarias y ciudadanía en general pueden compartir y experimentar ideas, dispositivos e innovaciones de todo tipo que procuran la vida independiente y accesibilidad universal. Un sistema de innovación social estructurado a partir de cuatro grandes ejes: I+D+i, el impulso de proyectos piloto, una plataforma de aprendizaje y la base colaborativa del activismo ciudadano.
Planificación de la cooperación	La planificación se realiza en el contexto de la propuesta o proyecto que se presenta anualmente a la DFB por Fekoor para la obtención de la subvención nominativa que permita el desarrollo de una línea de innovación en el ámbito de la discapacidad física.
Instrumento de formalización	Subvención nominativa.
Liderazgo	Fekoor
Coordinación entre los agentes	Se mantienen contactos habituales a partir de la actividad que se desarrolla. La relación se basa en la valoración y estudio de la propuesta y su evaluación a partir de los resultados.
Relación con familias y personas destinatarias	Las personas destinatarias de Fekoor participan en los living lab elaborando, junto con sus familias, personas socias y otros agentes reflexiones que promueven la innovación. Se pretende que estas reflexiones ayuden a mejorar las actividades o servicios de la organización y que ayuden a generar nuevas reflexiones, propuestas y servicios. A largo plazo también se pretende un impacto a partir de estas reflexiones más allá de las propuestas de la organización, desbordando la propia provisión de servicios, tratando de influir en otras prestaciones de Diputación o Ayuntamiento, o en la cartera de servicios de Gobierno vasco.
Duración de la experiencia	Living Lab comenzó en 2017, aunque tenía recorrido anterior en la organización.

A6

Nombre de la experiencia	Gizakude
Agentes	<ul style="list-style-type: none"> Diputación Foral de Gipuzkoa APTES, Diseño y tecnología social
Ámbito geográfico	Gipuzkoa
Contingencia	Dependencia
Colectivo destinatario	Personas con dependencia y sus familias
Tipo de responsabilidad	Se aspira a que sea un servicio de responsabilidad pública
Web	https://labur.eus/vLXRB
Área de participación (art. 10.1 LTSSE y actuación 5 EPTSSE)	a) La gestión de los sistemas de responsabilidad pública en el ámbito de la intervención social y de los espacios de interacción entre sistemas
Descripción de la experiencia	En el marco de la convocatoria para proyectos innovadores de Etorikizuna Eraikiz que ha puesto en marcha la DFG en el despliegue de proyectos desde la cogobernanza, se apoyó Gizakude, que busca promover un modelo de gestión propio de las entidades con vocación humanista (acompañamiento de mayores, atención discapacidad, etc.) frente a los modelos de gestión propios del ámbito empresarial o industrial (EFQM, modelo de gestión avanzado o aurrerabide). Y ese modelo de gestión bebería del paradigma de atención centrada en la persona. Se pretende que el modelo de gestión se impregne en ese modelo de atención centrado en personas. Se quiere proponer una manera de gestionar en la que la vocación humanitaria sea prioritaria. Se busca coherencia entre la intervención con las personas y la gestión. Participan: AFAGI, Aita Menni, Zorroaga Fundazioa, Emaús Fundación Social, PR4 Tecnología Social y Laida San Sebastián. Y desde el comienzo, DFG planteó insertar en el grupo motor a personal de su Organismo Autónomo Kabia.
Planificación de la cooperación	Se ha mantenido la planificación que se presentó en el proyecto en la convocatoria de subvenciones. La incorporación del personal de DFG no ha modificado sustancialmente esa planificación. De todos modos, la convocatoria es un tanto diferente a otras, porque al tratarse de iniciativas experimentales e innovadoras se permite mucha flexibilidad.
Instrumento de formalización	Subvención en concurrencia competitiva.
Liderazgo	APTES, en consorcio con otras entidades sociales y con la participación de la DFG en el grupo motor.
Coordinación entre los agentes	La coordinación entre agentes se produce en el propio grupo motor del proyecto en el que participan como uno más técnicos de DFG. De hecho, la incorporación de estos ha facilitado la realización de algunas de las acciones previstas como son los contrastes con la administración. El grupo motor se reúne de forma periódica.
Relación con familias y personas destinatarias	Ha habido poca relación con personas destinatarias de las entidades que vayan a implantar el modelo de gestión. Sí ha habido, en cambio, contraste con el ecosistema de apoyo de personas con dependencia. En cualquier caso, ha estado muy condicionado por la pandemia.
Duración de la experiencia	Desde el año 2019.

B1

Nombre de la experiencia	Programas de apoyo a familias cuidadoras de personas dependientes
Agentes	<ul style="list-style-type: none"> • Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (AYTO) • Ascudean, asociación de familias cuidadoras y personas dependientes
Ámbito geográfico	Vitoria-Gasteiz
Contingencia	Dependencia
Colectivo destinatario	Personas dependientes y sus familias
Tipo de responsabilidad	Pública
Web	https://labur.eus/xu0G5
Área de participación (art. 10.1 LTSSE y actuación 5 EPTSSE)	b) provisión de servicios (diseño, prestación, evaluación y mejora)
Descripción de la experiencia	<p>Ascudean desarrolla dos programas: uno de ellos es un programa de respiro para familias cuidadoras y personas dependientes que contribuye a mejorar su calidad de vida; y el otro tiene como objetivo la promoción de la salud de las familias cuidadoras de personas dependientes. El programa se orienta a paliar el síndrome del <i>burn-out</i> del cuidador de personas dependientes desde una óptica psicosocial. Ayudar a cuidarse físicamente (actividades dirigidas a ello) y también a seguir conectada con el tejido social donde reside (actividades de respiro, ocio, etc.). Y todo esto se hace junto con otras familias cuidadoras. Es un proyecto de carácter integral que también contempla acciones y servicios de formación, difusión y sensibilización dirigidas a la población en general con el objeto de dar a conocer a la sociedad la problemática de las familias cuidadoras y de las personas dependientes y de este modo, poner en valor y visibilizar la importante labor que desarrollan las personas y familias en el cuidado de sus familiares.</p>
Planificación de la cooperación	El proyecto se presenta anualmente y se hacen ajustes en su contenido a iniciativa de lo que perciben las familias sobre su realidad y el contraste con el personal técnico de referencia del Ayuntamiento con quien se consensua el proyecto definitivo
Instrumento de formalización	Convenio
Liderazgo	De las propias familias cuidadoras organizadas en la asociación y con el apoyo del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
Coordinación entre los agentes	Se consensua el contenido del proyecto entre entidad e institución. El contacto técnico es fluido y constante. Hay contactos de forma presencial dos veces al año tanto al inicio de cara a proyectar la actividad como al final para contrastar la evaluación de la actividad realizada.
Relación con familias y personas destinatarias	La Junta directiva de la asociación está formada por personas cuidadoras y la relación con las familias es constante. Hay grupos de voluntariado y apoyo mutuo. En las actividades también hay un contacto muy estrecho que permite que se transmitan las necesidades (explícitas e implícitas) y demandas de forma permanente.
Duración de la experiencia	Desde el año 2001. Inicialmente con la DFA. Pero tras la aprobación de la cartera de servicios pasó al Ayto. de Vitoria-Gasteiz.

B2

Nombre de la experiencia	Programa de intervención socioeducativa en medio abierto con jóvenes en exclusión social
Agentes	<ul style="list-style-type: none"> • Ayuntamiento de Elgoibar y Diputación Foral de Gipuzkoa (DFG) • Kalexa elkarte
Ámbito geográfico	Elgoibar
Contingencia	Exclusión
Colectivo destinatario	Personas en situación o riesgo de exclusión, jóvenes.
Tipo de responsabilidad	Pública
Web	https://labur.eus/qpVz5
Área de participación (art. 10.1 LTSSE y actuación 5 EPTSSE)	b) provisión de servicios (diseño, prestación, evaluación y mejora)
Descripción de la experiencia	<p>Es un programa de acompañamiento socioeducativo en medio abierto con jóvenes de 18 a 30 años en situación de exclusión. En muchos casos, las personas jóvenes destinatarias del programa pertenecen a familias que han sido objeto de acompañamiento por los servicios sociales.</p> <p>Los objetivos principales del programa van desde detectar y prevenir situaciones de riesgo que conduzcan a la exclusión de las y los jóvenes, a desarrollar procesos educativos individuales y grupales para fomentar su participación en diferentes contextos, hasta potenciar el trabajo comunitario con la red de recursos y servicios de la comarca para su adaptación a las necesidades las y los jóvenes en situación de exclusión.</p>
Planificación de la cooperación	Se realiza de forma compartida en el marco de los pliegos de la licitación y en la propuesta del convenio.
Instrumento de formalización	Contrato con la institución local y convenio con la institución foral.
Liderazgo	Compartido. Partió de Kalexa identificando la necesidad y diseñando la experiencia piloto. La consolidación posterior con la integración en las carteras de servicios institucionales establece la responsabilidad pública.
Coordinación entre los agentes	<p>Se identifican cuatro niveles/espacios de coordinación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - uno primero técnico muy fluido. - un segundo nivel con los servicios sociales de base donde se realiza una labor de ajuste continuo del servicio entre las dos partes. Se reúne trimestralmente. - un tercer nivel con la responsable de los servicios sociales donde se acuerdan directrices generales y se articula la interlocución con otras áreas municipales. Se reúne semestralmente. - un cuarto nivel de interlocución con la institución con periodicidad variable.
Relación con familias y personas destinatarias	Se vehiculiza a través de las valoraciones periódicas en los diferentes espacios y momentos de la intervención. En el caso de la que depende del Ayuntamiento coincide con el final de año cuando las familias identifican potencialidades, debilidades, oportunidades... En el caso de DFG se recoge a través de una encuesta periódica de las familias. Estas evaluaciones se trasladan como modificaciones y ajustes en el proyecto.
Duración de la experiencia	Desde 2013 hasta la actualidad.

B3

Nombre de la experiencia	Servicio Municipal de Acogida Nocturna (SMAN) de Uribitarte (Bilbao)
Agentes	<ul style="list-style-type: none"> • Ayuntamiento de Bilbao • Asociación Bizitegi, por una sociedad sin exclusiones
Ámbito geográfico	Bilbao
Contingencia	Exclusión
Colectivo destinatario	Personas en situación de exclusión social
Tipo de responsabilidad	Pública
Web	https://labur.eus/tyoUV
Área de participación (art. 10.1 LTSSE y actuación 5 EPTSSE)	b) provisión de servicios (diseño, prestación, evaluación y mejora)
Descripción de la experiencia	<p>Se trata de un centro de acogida nocturna, de baja intensidad de apoyo profesional, flexible en cuanto a niveles de exigencia y duración de la estancia y con gobernabilidad sostenible dirigido a cubrir las necesidades básicas de las personas usuarias.</p> <p>Proporciona a sus personas usuarias un lugar donde pernoctar descansando en camas, con medidas de higiene, calor, seguridad respecto a su integridad física, la de sus animales de compañía y sus enseres. Así mismo, cuenta con la atención de los profesionales que mediante un trato personalizado efectuarán la orientación e información necesarias.</p> <p>El modelo de intervención se plantea desde una perspectiva de disminución de daños y riesgos, así como de apoyo y acompañamiento social en procesos de rehabilitación personal e incorporación social. El Servicio tiene una capacidad de 83 personas</p>
Planificación de la cooperación	Se realiza en el marco de la planificación general de los dispositivos municipales y ajustada a los términos de la licitación.
Instrumento de formalización	Comenzó la relación jurídica con las administraciones públicas bajo la figura de la subvención, para pasar a ser convenio y finalmente, como es en la actualidad, una licitación. Es bianual con la posibilidad de prorrogas anuales o bianuales.
Liderazgo	Tanto la responsabilidad como el liderazgo son y han sido desde el inicio de la administración puesto que forma parte del catálogo de servicios municipales vinculado al SMUS. No obstante, se ha contado desde el inicio con la participación de Bizitegi.
Coordinación entre los agentes	Hay diferentes reuniones de gestión de los servicios municipales en las que el equipo técnico de la asociación se integra en la dinámica como un agente más. A nivel de entidad hay contactos periódicos pero no de una forma fija. En cada periodo de licitación se realiza una evaluación del trabajo realizado a partir de la cual se plantean aspectos de mejora y aspectos de innovación para el siguiente periodo de licitación que se incluyen en el contrato. Esta evaluación se realiza de manera conjunta entre la entidad y la administración.
Relación con familias y personas destinatarias	Es un servicio en el que la participación de las personas destinatarias está vinculada a la valoración del proyecto a través de diversos mecanismos, como las asambleas en las que las personas que acceden al recurso tratan temas sobre la cotidianidad, normativa o situaciones del centro. No hay participación a otros niveles y tampoco de las familias por la naturaleza del propio recurso.
Duración de la experiencia	Es un proyecto histórico que ha ido evolucionando desde 1999 hasta el formato actual.

B4

Nombre de la experiencia	Piso de acogida para hombres internos del centro penitenciario de Araba
Agentes	<ul style="list-style-type: none"> Diputación Foral de Araba (DFA) Comisión ciudadana anti-SIDA de Araba
Ámbito geográfico	Araba
Contingencia	Exclusión
Colectivo destinatario	Personas en situación o riesgo de exclusión
Tipo de responsabilidad	Pública
Web	https://labur.eus/Yx4PY
Área de participación (art. 10.1 LTSSE y actuación 5 EPTSSE)	b) provisión de servicios (diseño, prestación, evaluación y mejora)
Descripción de la experiencia	<p>Es un recurso residencial de titularidad pública que se caracteriza por su modelo de acogida, inserción comunitaria y orientación educativa. Está dirigido a hombres internos en el centro penitenciario de Araba, con permisos de segundo y tercer grado, salidas diarias de tercer grado y excepcionalmente excarcelados en libertad condicional o definitiva. Además de las plazas de tipo residencial, se disponía de un centro de día.</p> <p>Es un recurso que ha enfrentado diferentes transformaciones desde su inicio, hasta su adaptación a la cartera de servicios o más recientemente con el traspaso competencial de prisiones a Gobierno Vasco. Actualmente, ha dejado de ser un recurso especializado para pasar a ser un servicio destinado a personas en situación de exclusión, de los que la mitad son reclusos.</p> <p>En 2019, atendió a 107 personas usuarias con un grado de autonomía personal bajo y necesidad de acompañamiento de 24 horas al día.</p>
Planificación de la cooperación	A lo largo del ciclo de vida del proyecto ha tenido diferentes fórmulas. Desde el comienzo en 1987 con el Ayto. de Vitoria-Gasteiz hasta 2010 que fue asumido por DFA y su adecuación posterior en 2017-2018 a la cartera de servicios.
Instrumento de formalización	Ha tenido diferentes fórmulas. Desde el año 2010 se formaliza a través de un convenio de colaboración.
Liderazgo	Inicialmente, Salhaketa desde el 1987 al 1993. A partir del 1993 la Comisión ciudadana antisida de Araba.
Coordinación entre los agentes	Había cercanía personal y confianza entre los técnicos de las diferentes instituciones implicadas: la jueza de vigilancia, el director de la junta de tratamiento, Diputación... Esto era especialmente importante cuando el itinerario de inclusión en los usuarios tenía dificultades como una recaída de consumos. La celeridad en la comunicación en este tipo de situaciones facilitaba un abordaje de los problemas y de la toma de decisiones muy positiva.
Relación con familias y personas destinatarias	Al trabajarse dentro y fuera de prisión con las personas se logra un conocimiento muy próximo. En esta dinámica se incluía la vinculación de voluntariado. Se funcionaba sobre el enfoque de información cercana con los usuarios. Hay una escucha constante más allá de cuestiones formales como cuestionarios. Los usuarios y destinatarios participan en la evaluación de las necesidades, normas de convivencia en el recurso y de su propio proyecto de vida.
Duración de la experiencia	Desde 1987 hasta el 30 de junio de 2021.

B5

Nombre de la experiencia	Programa municipal de educación de calle
Agentes	<ul style="list-style-type: none"> • Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz • IRSE Araba, Instituto para la inclusión social
Ámbito geográfico	Vitoria-Gasteiz
Contingencia	Exclusión social
Colectivo destinatario	Personas en situación o riesgo de exclusión, niñas, niños y jóvenes
Tipo de responsabilidad	Pública
Web	https://labur.eus/1LUXg
Área de participación (art. 10.1 LTSSE y actuación 5 EPTSSE)	b) provisión de servicios (diseño, prestación, evaluación y mejora)
Descripción de la experiencia	<p>A partir de las experiencias de trabajo con jóvenes en barrios con dificultades en los años 70 y 80, el Ayuntamiento creó un programa específico a nivel de todo el municipio que está integrado en el Servicio de Acción Comunitaria que articula los Servicios Sociales de Base que constituyen la puerta de entrada al SVSS. Actualmente se desarrolla intervención socioeducativa en medio abierto que se fundamenta en lo relacional y que se dirige a población entre 8 y 18 años con dificultades de desarrollo o en situaciones de vulnerabilidad. La labor se desarrolla en los espacios y lugares donde están los/as niños/as, y jóvenes, en parejas educativas distribuidas por todas las zonas del municipio. El programa también tiene un área comunitaria en la que los equipos se arraigan en el entorno comunitario de los barrios para vehiculizar las problemáticas de las personas atendidas. En torno a 700 personas son atendidas anualmente. En total son 10 equipos educativos repartidos por todos los barrios/zonas de la ciudad. El perfil mayoritario de los equipos es el de educación social, pero también hay otros perfiles como trabajo social, etc.</p>
Planificación de la cooperación	Las condiciones del programa están determinadas en los pliegos y los marca el Ayuntamiento. Irse Araba puede plantear nuevas necesidades o mejoras.
Instrumento de formalización	Licitación de contratos de dos años de duración con dos años de prórroga.
Liderazgo	El origen del programa partió de la iniciativa de varias asociaciones, pero posteriormente ha sido el Ayuntamiento de Vitoria el que lo ha liderado incorporándolo en su cartera de servicios.
Coordinación entre los agentes	Hay una persona técnica referente del programa en el Ayuntamiento que trata directamente con la persona responsable del programa en IRSE Araba. La comunicación es fluida y constante. Además hay fijados unos encuentros periódicos a final de curso, al inicio y en el transcurso. Habría además otro nivel de reuniones vinculadas a incidencias o casos concretos. Por último como el programa está dentro de los servicios sociales de calle, la relación es constante.
Relación con familias y personas destinatarias	No participan en la gestión del programa y aunque a nivel teórico está asumido, a nivel práctico no es tan sencillo. Fundamentalmente hay participación de las personas destinatarias y sus familias en el proceso de intervención socioeducativa ya que esta requiere y exige la participación activa de las personas. Sí que ha habido una participación de la personas durante la evaluación del programa.
Duración de la experiencia	Desde el año 1988 hasta la actualidad pasando por diferentes momentos.

B6

Nombre de la experiencia	SATEVI, Servicio Telefónico Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia doméstica o por razón de sexo
Agentes	<ul style="list-style-type: none"> Gobierno Vasco (GV) Agintzari, sociedad cooperativa de iniciativa social
Ámbito geográfico	Euskadi
Contingencia	Desprotección
Colectivo destinatario	Mujeres víctimas de violencia de género
Tipo de responsabilidad	Pública
Web	https://labur.eus/NigAu
Área de participación (art. 10.1 LTSSE y actuación 5 EPTSSE)	b) provisión de servicios (diseño, prestación, evaluación y mejora)
Descripción de la experiencia	Satevi es un servicio telefónico para atender a víctimas de violencia, también a profesionales y personas allegadas. Está abierto 24 horas y 365 días al año, es inmediato, anónimo, confidencial y gratuito, y no deja rastro en la factura telefónica. Está atendido por personas profesionales (educadoras sociales, psicólogas...) especializadas en la atención a víctimas de violencia de género. Está dentro de la cartera de servicios y lo gestiona Agintzari desde su creación en el año 2005. Es un servicio de carácter comunitario que tiene mucha relación con otros recursos y sistemas (Ertzaintza, Justicia, Emakunde, etc.). La atención se adapta en función del idioma, de si se trata de personas con discapacidad, etc. de cara a que sea un servicio inclusivo. En este sentido, es destacable que atiende en 51 idiomas y a personas con discapacidad auditiva y/o del habla mediante un canal web de video interpretación. En el año 2020 en el servicio se realizaron 2.676 atenciones pertinentes.
Planificación de la cooperación	La planificación se realiza en el contexto de la licitación a partir de la propuesta que presenta la entidad social.
Instrumento de formalización	Licitación de contrato de dos años de duración.
Liderazgo	De la administración pública, más aún, estando en la cartera de servicios.
Coordinación entre los agentes	Hay reuniones dos veces al año de forma ordinaria coincidiendo con informes anuales o de evaluación. Ahí se establecen las pautas de evaluación y planteamientos de mejora. Hay concertados informes periódicos (trimestrales) en los que también se identifican necesidades o mejoras. También hay otros dos momentos de coordinación en el año que requieren coordinación (25N y el 8M) con temas de comunicación y que requieren coordinarse con otros agentes como Ertzaintza, Emakunde... Además se realizan campañas informativas sobre el servicio en otros momentos del año.
Relación con familias y personas destinatarias	No procede ya que siempre son las personas víctimas o allegadas las que se ponen en contacto con el servicio. No existe una representación o un espacio para la participación en el propio servicio.
Duración de la experiencia	Desde el año 2005 hasta la actualidad.

C1

Nombre de la experiencia	Etxean bizi
Agentes	<ul style="list-style-type: none"> • Diputación Foral de Gipuzkoa y Ayuntamientos de Elgoibar, Errenteria y Pasaia • Fundación Matia
Ámbito geográfico	Gipuzkoa
Contingencia	Dependencia
Colectivo destinatario	Personas mayores, con dependencia y sus familias, que optan por la continuidad en su domicilio
Tipo de responsabilidad	Publica (entendida como el fomento de proyectos innovadores)
Web	https://labur.eus/uWHCu
Área de participación (art. 10.1 LTSSE y actuación 5 EPTSSE)	c) Cooperación en la función de referente y la coordinación de caso
Descripción de la experiencia	Etxean Bizi es un proyecto de Fundación Matia que entronca con otros como Etxean ondo. Etxean bizi se enmarca en del programa Etorkizuna Eraikiz de DFG y con él se busca transformar la atención de las personas mayores y con dependencia, yendo hacia un modelo integral que priorice la atención en el hogar, dejando como último recurso la institucionalización. El proyecto tiene dos dimensiones: una de investigación con enfoque participativo y otra de acompañamiento directo a través de la figura de gestora de caso. A través de esta figura que tiene un conocimiento muy cercano de la persona y lo que se vive en su domicilio, se pretende empoderarla en su situación de dependencia haciéndola protagonista de cómo quiere ser acompañada y cuidada. En este sentido, se integra y coordina a todos los agentes participantes en la atención: familias, servicios sociales, SAD, atención primaria y especializada de salud, empleadas de hogar y cuidados, asistentes personales, voluntariado y red comunitaria, servicios de proximidad, etc.
Planificación de la cooperación	En el marco de las propuestas presentadas a la convocatoria de Etorkizuna eraikiz y para formalizar el convenio.
Instrumento de formalización	Subvención y convenio.
Liderazgo	Diputación Foral de Gipuzkoa y ayuntamientos lideran y Fundación Matia impulsa el proyecto
Coordinación entre los agentes	El contacto con las administraciones es a nivel macro en el desarrollo del proyecto y a nivel micro con las gestoras de caso acompañando de manera continuada el cambio en la manera de entender los cuidados a partir de casos reales.
Relación con familias y personas destinatarias	En la investigación se ha incorporado la valoración en términos cuantitativos y cualitativos de las personas destinatarias. En ellas se ha podido ver un cambio en su percepción a partir de la puesta en marcha del proyecto. En particular, se ha observado que tienen una mejor relación con los servicios sociales de base.
Duración de la experiencia	Se inicia en 2018-2020 como proyecto experimental en Elgoibar y Errenteria. En 2021 se implementa en Pasaia.

C2

Nombre de la experiencia

Aspaldiko

Agentes

- Diputación Foral de Bizkaia (DFB)
- Fundación Aspaldiko

Ámbito geográfico

Bizkaia

Contingencia

Dependencia

Colectivo destinatario

Personas mayores, con dependencia y sus familias

Tipo de responsabilidad

Pública

Web

<https://www.aspaldiko.org/>

Área de participación (art. 10.1 LTSSE y actuación 5 EPTSSE)

c) Cooperación en la función de referente y la coordinación de caso

Descripción de la experiencia

La Fundación Aspaldiko, sin ánimo de lucro, se constituyó en 1997 y tiene por finalidad la asistencia y protección a las personas mayores o cualquier otra que se encuentre en situación de dependencia. La Fundación Aspaldiko gestiona el Centro Aspaldiko situado en Portugalete que dispone de una residencia estructurada en unidades residenciales de 44 residentes, un centro de día de 50 plazas y una unidad sociosanitaria de 27 plazas. En total atiende a 307 personas en régimen residencial y 50 personas en centros de día. La Fundación dispone de un equipo humano integrado por más de 300 profesionales del ámbito sociosanitario médico, gerocultor, enfermería, fisioterapia y de otras áreas específicas (psicología, psicopedagogía, educación e integración social...), todos ellos dispuestos a la ayuda y apoyo permanentes. Tiene como prioridad garantizar los cuidados y cubrir las necesidades, procurando el bienestar de las personas usuarias y de sus familias.

Es actualmente el centro residencial más gran de Euskadi. La gran parte de las plazas del servicio residencial (en torno a 210) son concertadas con la DFB, quedando el resto hasta 307 a disposición de demanda privada. Las plazas del centro de día están concertadas con la DFB o cubiertas mediante contrato con el Ayuntamiento de Portugalete

Planificación de la cooperación

En el plano formal, se produce una renovación tácita del convenio cada 5 años. En el plano cotidiano, se produce colaboración en cada caso/persona destinataria de los servicios.

Instrumento de formalización

El instrumento de formalización es doble. Por un lado, hay un convenio marco entre Cáritas (impulsora del proyecto), Fundación BBK (propietaria del edificio) y DFB para desarrollar el proyecto. Derivado de dicho convenio marco, Cáritas promueve en su día la Fundación Aspaldiko, titular y gestora del proyecto, entidad independiente y no participada por las instituciones firmantes, y que subroga los compromisos del convenio marco. A través de este, Fundación Aspaldiko convenia con DFB plazas concertadas para desarrollar sus servicios residenciales y su centro de día. Además, una parte de las plazas del centro de día se formalizan mediante contrato con el Ayuntamiento de Portugalete.

Liderazgo

Fundación Aspaldiko

Coordinación entre los agentes

En el marco del convenio marco, la relación con Fundación BBK, aunque no es cotidiana ya que el mantenimiento del edificio corresponde a la Fundación, es buena. Con la DFB, ya sea en el marco del convenio marco o del convenio para las plazas concertadas, la relación es habitual y buena y se basa en una colaboración funcional para la gestión de los casos, tanto desde la gerencia como desde las profesionales trabajadoras sociales.

	<p>Tanto en relación con las plazas residenciales como con las del centro de día, Fundación Aspaldiko tiene asignada en cada caso una trabajadora social de referencia, con la que se mantiene una relación directa para tratar lo relativo a nuevos expedientes o la situación del expediente en DFB de alguna persona residente. La relación con otras trabajadoras sociales también es fluida y cercana.</p> <p>En la coordinación, desde Fundación Aspaldiko se realizan las tareas de orientación a las familias, información relativa a los procedimientos y tramitaciones que puedan tener pendientes para la consecución de los recursos, mediación de la información con DFB, relación directa con residentes y personas usuarias del centro de día y familias. La DFB facilita a Fundación Aspaldiko aquella información que requiera para la adecuada gestión de los expedientes y se hace cargo de la gestión de las plazas y recursos.</p> <p>En el plano cotidiano, cada residente tiene una persona profesional como persona de referencia en su Plan de Cuidados, que es individualizado y se lleva a cabo y se evalúa con la participación de cada residente o su familia.</p>
Relación con familias y personas destinatarias	<p>Desde el inicio existe un departamento de atención al residente y la familia con personal médico y profesionales de trabajo social, cuyo objetivo es mantener proactivamente esa relación. Los profesionales que coordinan cada unidad residencial del centro o el centro de día, mantienen relación habitual y abierta con las familias. Las personas destinatarias participan en la evaluación de los servicios.</p>
Duración de la experiencia	<p>Desde 1997.</p>

C3

Nombre de la experiencia	Pisos tutelados
Agentes	<ul style="list-style-type: none"> Diputación Foral de Gipuzkoa Agifes, Asociación Guipuzcoana de Familias y Personas con Problemas de Salud Mental
Ámbito geográfico	Gipuzkoa
Contingencia	Discapacidad
Colectivo destinatario	Personas con problemas de salud mental y sus familias
Tipo de responsabilidad	Pública
Web	https://www.agifes.org/es/servicios/pisos-tutelados
Área de participación (art. 10.1 LTSSE y actuación 5 EPTSSE)	c) Cooperación en la función de referente y la coordinación de caso
Descripción de la experiencia	<p>Agifes, surgida en el año 1985 del ámbito familiar debido el cierre de los manicomios y con el objetivo de dar una respuesta a las necesidades de las personas con problemas de salud mental, ha ido incorporando distintos servicios en su recorrido, entre ellos, y en cooperación con la DFG, los pisos tutelados. Son viviendas normalizadas en barrios y pueblos de toda Gipuzkoa. En total, el servicio cuenta con 9 viviendas que ofrecen un total de 53 plazas. A estas 53 plazas conveniadas con DFG, se suman 5 plazas más en 2 viviendas para el programa de vida independientes y otras 15 plazas en otras 3 viviendas bajo la modalidad de licitación. Las viviendas son pisos alquilados en el mercado libre o en concesión de ayuntamientos, obispados, etc.</p> <p>Del total de 53 plazas conveniadas, 43 son de baja supervisión y 10 son de alta supervisión. Estas últimas están ubicadas en una única vivienda en la que hay un profesional de forma continua 24 horas al día para una supervisión constante. En el resto de las viviendas, la presencia profesional es en función del número de personas alojadas y del grado de necesidad de supervisión o apoyos.</p>
Planificación de la cooperación	El convenio se revisa cada 10 años. Anualmente se revisan las tarifas y el número de plazas en función del mapa de recursos de DFG. El contrato-programa se revisa cada 5 años.
Instrumento de formalización	Convenio y contrato-programa con DFG (incluye también centros de día y otros servicios)
Liderazgo	Agifes
Coordinación entre los agentes	<p>La coordinación del caso por parte de Agifes la realiza el responsable de viviendas (psicólogo clínico) que es quien tiene la información facilitada por el CSM y el equipo de intervención. Por parte de DFG, hay una persona técnica que coordina con el responsable de viviendas la entrada, salida, estado e incidencias de cada caso.</p> <p>La entrada en las viviendas es a través de los centros de salud mental que remiten a la DFG valoraciones de candidatos a entrar con sus correspondientes informes de valoración. Tras la valoración de DFG, se decide si la persona candidata entra en un piso de Agifes. En el momento de acogida, la entidad establece un período de prueba a modo de adaptación que, en su caso, deriva en la incorporación al piso. Una vez las personas entran en las viviendas, la relación con DFG es de coordinación.</p> <p>Agifes, como conocedora del estado de las personas destinatarias, es quien propone cambios en la intervención y comunica cualquier incidencia a DFG. La persona técnica de DFG es quien autoriza o desestima las propuestas tras hablar, si procede, con el CSM, hospital, etc. y es quien asigna el recurso más adecuado para la persona. Ambas entidades realizan reuniones conjuntas con</p>

	<p>la persona destinataria, la familia o atención hospitalaria y extrahospitalaria si es necesario.</p> <p>En lo que respecta a la periodicidad, hay una relación continua entre DFG y Agifes, tanto a nivel operativo como a nivel institucional. En el plano operativo, la persona responsable de las viviendas tuteladas tiene trato semanal con el personal técnico de DFG. En el plano institucional, se mantienen entre 2 y 3 reuniones anuales con la DFG, en concreto con la persona directora del área o con la persona jefe de servicio, en las que, entre otras cuestiones, se pueden identificar nuevos servicios o proyectos nuevos.</p>
Relación con familias y personas destinatarias	<p>Por el tipo de servicio (vivienda tutelada), muchas personas destinatarias provienen de la fundación tutelar, o no tienen familia o no quieren relación con ésta, por lo que en muchas ocasiones no existe una relación fluida con las familias. Esta decisión es siempre de la persona destinataria. Cuando existen un referente familiar las coordinaciones y el contraste de información con dicho referente es habitual.</p>
Duración de la experiencia	<p>Lleva en marcha desde 1992-1993.</p>

C4	
Nombre de la experiencia	Servicio de viviendas para personas con discapacidad
Agentes	<ul style="list-style-type: none"> Diputación Foral de Araba (DFA), Instituto Foral de Bienestar Social (IFBS) Apdema, Asociación a favor de Personas con Discapacidad Intelectual
Ámbito geográfico	Araba
Contingencia	Discapacidad
Colectivo destinatario	Personas con discapacidad y sus familias
Tipo de responsabilidad	Pública
Web	https://www.apdema.org/
Área de participación (art. 10.1 LTSSE y actuación 5 EPTSSE)	c) Cooperación en la función de referente y la coordinación de caso
Descripción de la experiencia	<p>El servicio gestionado por Apdema cuenta con un parque de 11 viviendas de titularidad pública destinadas a personas con discapacidad con edades a partir de los 18 años. El objetivo es que puedan vivir de la forma más autónoma y de forma muy individualizada se prestan apoyos por parte de profesionales con diferentes perfiles adaptados a las necesidades. Se respeta que en el interior de las viviendas no se hagan talleres ni actividades. Se entienden como casas. Las actividades se desarrollan en centros de día, centros especiales de empleo, etc.</p>
Planificación de la cooperación	Se negocia entre entidad social e institución en torno a la propuesta que se remite para la renovación anual del convenio.
Instrumento de formalización	Convenio de colaboración.
Liderazgo	Apdema
Coordinación entre los agentes	<p>Desde la entidad se mantienen coordinaciones periódicas con las personas técnicas del IFBS. Con ellas, se mantiene una comunicación fluida en el traslado de información importante y/o urgente de las personas residentes en los hogares de grupo (hospitalizaciones, alteraciones conductuales, etc.). Además, la información diaria que afecta a las personas atendidas en el servicio (salud, conductas disruptivas, relaciones...) se ofrece de manera habitual a los recursos en los que realizan sus actividades diarias.</p> <p>Hay dos tipos de coordinaciones: por un lado, las que se realizan con las personas técnicas de los centros de referencia de las personas de las viviendas, a las que acude la responsable de la vivienda de Apdema y una persona profesional de atención directa. Estas pueden estar enfocadas a poner en común y actualizar sus planes de atención individuales o también para resolver situaciones que ocurren en el día a día, las cuales precisan coordinación. Por otro lado, aquella que se realiza entre los coordinadores del área de discapacidad de la administración pública y el equipo técnico de viviendas junto con la directora gerente.</p> <p>En el marco de la coordinación de caso, Apdema se encarga de la gestión del día a día de las personas a todos los niveles, informando puntualmente de aquello que pueda ser más relevante y/o requiere de una intervención desde la administración pública. Se realizan informes de la situación actual de las personas atendidas, en los que se aportan propuestas de intervención que después son valoradas por la DFA, así como informes de traslado, cuando se da lugar la salida de una persona de una vivienda para pasar a ser atendida a un recurso de otra área. Mensualmente, se envía a la DFA información sobre la ocupación de las viviendas. Ésta, a su vez, envía a Apdema las</p>

	resoluciones/asignaciones de nuevos casos, tanto de plazas permanentes como de cortas estancias, y junto a las personas técnicas de la administración se llevan a cabo dichos ingresos.
Relación con familias y personas destinatarias	Los monitores y monitoras son personas de referencia cercanas que para garantizar una atención centrada en personas despliegan diferentes estrategias. Caso a caso se trata de forma individualizada y dos veces al año se hacen reuniones específicas para intentar trabajar diferentes cuestiones como: planes de apoyo individualizado que incluyen la realización de pequeños sueños o logros; los planes de intervención unificada con los que se trata de respetar la necesidad de las personas con discapacidad intelectual de que algunas pautas se repitan; o los perfiles personales, uno por cada persona y escritos en primera persona, en lo que se recogen todas las cuestiones que todo profesional debe atender en cada persona (ropa, si coge transporte, relaciones familiares significativas...).
Duración de la experiencia	Desde los años ochenta del siglo XX.

C5	
Nombre de la experiencia	Residencia de jóvenes “Hogar alavés”
Agentes	<ul style="list-style-type: none"> • Diputación Foral de Araba • TSS: Asociación benéfico-cultural Hogar Alavés
Ámbito geográfico	Araba
Contingencia	Discapacidad
Colectivo destinatario	Personas con enfermedad mental
Tipo de responsabilidad	Pública
Web	https://labur.eus/kJHUm
Área de participación (art. 10.1 LTSSE y actuación 5 EPTSSE)	c) Cooperación en la función de referente y la coordinación de caso
Descripción de la experiencia	Acoge a jóvenes con enfermedad mental con edades entre los 18 y 40 años. El centro impulsa a los jóvenes acogidos a integrarse en el mercado laboral y así lograr autonomía personal. Utilizan ciertos servicios de la residencia y están destinados a personas a las que se prepara para una mayor autonomía. Dispone de 30 plazas residenciales y 3 en atención diurna.
Planificación de la cooperación	La asociación diseña el proyecto anualmente ajustándolo a la dotación presupuestaria que otorga la DFA a través del Instituto Foral de Bienestar Social.
Instrumento de formalización	Convenio de colaboración
Liderazgo	De la entidad social con el respaldo de la institución.
Coordinación entre los agentes	Desde la DFA se hace seguimiento del convenio (presupuesto, profesionales, adecuación de prestaciones...) y bimensualmente se valoran diferentes casos entre DFA y personal de la asociación para buscar soluciones individualizadas partiendo de la base de que los recursos son escasos en el ámbito de salud mental. Al mismo tiempo internamente en la asociación se hace un seguimiento trimestral del proyecto. La comunicación es muy fluida. Las personas usuarias mantienen una persona de referencia (trabajadora social) en el IFBS.
Relación con familias y personas destinatarias	Desde la asociación se informa directamente a las familias y personas usuarias una vez que han sido derivadas desde DFA. Se explica la normativa del recurso. En todo momento, la finalidad es ofrecer una vida digna y confortable a las personas alojadas.
Duración de la experiencia	Desde los años 1998 y 1999.

D1

Nombre de la experiencia	Tartekari sarea
Agentes	<ul style="list-style-type: none"> Diputación Foral de Bizkaia (DFB) Suspergintza, asociación de intervención social
Ámbito geográfico	Bizkaia
Contingencia	Desprotección
Colectivo destinatario	Mujeres víctimas de violencia de género
Tipo de responsabilidad	Pública
Web	https://labur.eus/4unPH
Área de participación (art. 10.1 LTSSE y actuación 5 EPTSSE)	d) Cooperación en el acompañamiento social a las personas y familias durante el proceso de intervención, y en funciones de contacto, acogida inicial, información, orientación y derivación
Descripción de la experiencia	Es un programa innovador cuya finalidad es colaborar en la erradicación de la violencia contra las mujeres, mediante acciones de sensibilización y la captación y el apoyo inicial a mujeres víctimas. La red, puesta en marcha por la Diputación Foral de Bizkaia, es una estructura compuesta por 32 asociaciones y 64 agentes voluntarias de dichas asociaciones, que cuentan con el apoyo de un equipo profesional para el desarrollo de esta labor. Se realizan, por un lado, tareas de apoyo y acompañamiento a mujeres en situación de violencia de género, con el fin de derivarlas a los recursos y servicios pertinentes; y, por otra parte, diversas actividades que ayudan al fortalecimiento de la red de agentes que facilitan el apoyo desde las asociaciones o a la sensibilización del entorno.
Planificación de la cooperación	Dentro de la planificación general de los dispositivos forales y ajustado a los términos de la licitación.
Instrumento de formalización	Licitación de contratos de duración de dos años, con dos años de prórroga.
Liderazgo	Inicialmente de la DFB. Con el paso del tiempo la entidad social ha ido tomando más protagonismo.
Coordinación entre los agentes	Hay un seguimiento al proyecto continuo aunque más distante que en los inicios. Existe un trabajo de coordinación de casos en las situaciones que lo requieren, aunque el seguimiento depende de si los casos están dentro de la responsabilidad pública o están fuera de los sistemas del SVSS.
Relación con familias y personas destinatarias	La relación es con las agentes y con las asociaciones de mujeres que aunque no tienen protagonismo en el diseño y articulación del proyecto, sí que son fundamentales en todo el trabajo de conexión con otras organizaciones de mujer y con el contexto comunitario para la detección de las situaciones de maltrato.
Duración de la experiencia	Desde el año 2012.

D2

Nombre de la experiencia	Programa Pauso berriak
Agentes	<ul style="list-style-type: none"> Diputación Foral de Gipuzkoa Atzegi y Gureak
Ámbito geográfico	Gipuzkoa
Contingencia	Discapacidad
Colectivo destinatario	Personas con discapacidad
Tipo de responsabilidad	En la actualidad, no está dentro de la cartera de servicios
Web	https://www.pausoberriak.net/
Área de participación (art. 10.1 LTSSE y actuación 5 EPTSSE)	d) Cooperación en el acompañamiento social a las personas y familias durante el proceso de intervención, y en funciones de contacto, acogida inicial, información, orientación y derivación
Descripción de la experiencia	<p>En este caso, se trata de un acompañamiento de acceso al sistema socio-laboral. Es una apuesta por la incorporación de personas con discapacidad intelectual en puestos de trabajo que faciliten su desarrollo personal y social, generando así modelos visibles, positivos y socialmente transformadores, con el fin último de la inclusión laboral plena en el mercado laboral ordinario.</p> <p>Todo el proceso está diseñado para acompañar a las personas y sus familias en el acceso de las primeras al sistema socio-laboral. Como inicio del proceso, se realiza una formación teórica inicial de 4 meses para realizar las tareas. En esta formación se intenta identificar las habilidades y destrezas de cada persona para para orientar y acompañarla en su inclusión laboral. Cuando llega a la empresa (que tiene una serie de beneficios económicos, productivos y de ambiente), cercana y adecuada a la persona, se inician las prácticas con el apoyo de un preparador laboral que realiza un acompañamiento intensivo durante 6 meses hasta que la persona es autónoma en sus tareas. Después, una vez que se retira el preparador, en la empresa hay una persona referente y por parte de Gureak se ofrece una figura de seguimiento.</p> <p>El trabajo de acompañamiento que se realiza con cada persona es muy individualizado e incluye a las familias. En la actualidad hay 150 personas insertadas en empresas ordinarias en Gipuzkoa.</p>
Planificación de la cooperación	Los cambios y mejoras se introducen de forma negociada cada año en el momento de formalización del convenio.
Instrumento de formalización	Convenio. Además, las empresas que incorporan a las personas destinatarias perciben una subvención.
Liderazgo	Atzegi y Gureak.
Coordinación entre los agentes	La comunicación es fluida y al año se hacen una media de 5-6 reuniones. Se tratan diferentes temas que tengan importancia en el momento. Las reuniones pueden ser individuales con cada entidad o también con los demás asociaciones que tengan que ver con la exclusión social. También se presenta una memoria anual con todo lo que se ha trabajado durante el año.
Relación con familias y personas destinatarias	Las familias son una de los pilares del programa y el trabajo con ellas es continuo. SE han hecho reuniones con familias para identificar avances y necesidades. Pero sobre todo, el contacto se realiza de forma estrecha e individualizado. Es en ese momento cuando se identifican necesidades muy específicas.
Duración de la experiencia	Desde el año 2010 hasta la actualidad.

D3

Nombre de la experiencia	Centro diurno de baja exigencia y de atención y emergencia sociosanitaria
Agentes	<ul style="list-style-type: none"> Diputación Foral de Bizkaia (DFB), Ayuntamiento de Bilbao (área de salud) y Gobierno Vasco Comisión Ciudadana Anti-SIDA de Bizkaia
Ámbito geográfico	Bizkaia
Contingencia	Exclusión
Colectivo destinatario	Personas con VIH, con consumos o en tratamiento, en grave exclusión social y/o problemas de salud mental severos
Tipo de responsabilidad	Pública
Web	http://www.bizkaisida.com/
Área de participación (art. 10.1 LTSSE y actuación 5 EPTSSE)	d) Cooperación en el acompañamiento social a las personas y familias durante el proceso de intervención, y en funciones de contacto, acogida inicial, información, orientación y derivación
Descripción de la experiencia	<p>Es un dispositivo diurno de atención inmediata a la emergencia sociosanitaria para personas en exclusión social y con consumos. Tiene un servicio de acogida y acompañamiento, además de prestar otros servicios como dispensación de material para un consumo y sexo seguro, atención de primeras necesidades, etc. En general, en un recurso de baja exigencia, pensado en clave de reducción de daños, que se diseñó como respuesta al resultado tan limitado de otros recursos a los que se derivaba a estas personas.</p> <p>Este centro diurno, que pone el acento en la acogida y primer contacto con las personas destinatarias, se vincula a otros recursos de la entidad con un enfoque más relacional y social como es Ekinez.</p> <p>A medida que se realizaba el despliegue de la cartera de servicios han ido realizándose cambios y ajustes en el proyecto, la financiación y en la relación con las diferentes instituciones.</p>
Planificación de la cooperación	Es bidireccional. Por un lado, la Comisión Ciudadana Anti-SIDA de Bizkaia plantea las nuevas necesidades que detecta a las instituciones públicas implicadas que las acogen con un grado notable de receptividad. Por otro lado, la entidad se adapta a las diferentes adecuaciones que demandan las instituciones públicas conforme a los cambios normativos.
Instrumento de formalización	Convenios con cada uno de los tres niveles de la administración pública implicados.
Liderazgo	Inicialmente del TSSE y posteriormente compartido con DFB.
Coordinación entre los agentes	Se realizan reuniones periódicas de coordinación entre la entidad y las instituciones tal y como está establecido en los convenios. También se realizan reuniones específicas para atender cuestiones particulares con las profesionales de referencia. El grado de autonomía de la entidad es diferente según se trate de atención primaria o secundaria conforme a la cartera de servicios.
Relación con familias y personas destinatarias	En la entidad se hace un trabajo de escucha y cercanía con las personas destinatarias, integrando de forma cotidiana las demandas que se ponen de manifiesto.
Duración de la experiencia	Desde el año 2009 en diferentes formatos y con distintas características.

8. BIBLIOGRAFÍA

Euskadi. Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales. Disponible en: https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/2008/12/s08_0246.pdf

Euskadi. DECRETO 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales. Disponible en: <https://www.euskadi.eus/bopv2/datos/2015/10/1504561a.pdf>

Euskadi. Ley 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euskadi. Disponible en: <https://www.euskadi.eus/bopv2/datos/2016/05/1602096a.pdf>

Gobierno Vasco (2018). *Estrategia de promoción del Tercer Sector Social de Euskadi*. Recuperado de: https://www.euskadi.eus/contenidos/noticia/xiileg_planes_departamentales/es_def/ESTRATEGIA-DE-PROMOCION-DEL-TERCER-SECTOR-SOCIAL-DE-EUSKADI.pdf

Gobierno Vasco (2018). *Estrategia de promoción del Tercer Sector Social de Euskadi. Plan de legislatura 2018-2020*. Recuperado de: https://www.euskadi.eus/contenidos/plan_departamental/24_plandep_xileg/es_def/adjuntos/Estrategia%20promoci%C3%B3n%20tercer%20sector%20-%20Plan%20de%20la%20Legislatura%20CAST.pdf

Observatorio Vasco del Tercer Sector Social (2022). Libro Blanco del Tercer Sector Social de Euskadi 2020. Disponible en: https://3euskadi.eus/wp-content/uploads/LibroBlanco_DEF_2019-2020_es-comp.pdf

Observatorio Vasco del Tercer Sector Social (2024). Barómetro 2023 del Tercer Sector Social de Euskadi. Disponible en: https://3euskadi.eus/wp-content/uploads/2024/04/Informe_BAROMETRO23_def.pdf

9. ANEXOS

9.1. Guion de las entrevistas

En el año 2016 en Euskadi nos dotamos de una Ley del Tercer Sector Social que entre otras cosas generaba un marco específico y preferente de relación entre las instituciones públicas y el diverso conjunto de entidades de iniciativa e intervención social que, entre otros, desarrolla servicios en el ámbito de los servicios sociales entendido estos en un sentido amplio.

La relación entre las instituciones públicas y el tercer sector social conforma lo que se ha denominado cómo modelo mixto de cooperación público-social y que puede articularse de diferentes modos que van, desde lo más macro, como es el diseño de políticas sectoriales en el marco de espacios de participación, a la provisión de servicios de responsabilidad pública o, en lo más micro, con diferentes alternativas de relación técnica durante la intervención con las personas y las familias.

Desde el Observatorio vasco del tercer sector social, instrumento técnico de la Administración General de la CAPV, dependiente del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales, estamos realizando un estudio para conocer cómo, ese modelo mixto de cooperación público-social se está llevando a la práctica. En este sentido, hemos identificado un proyecto/servicio en el que participa vuestra entidad/institución. Queremos conocer más sobre el mismo, vuestras valoraciones y oportunidades de mejora de ese modelo de relación entre entidades sociales e instituciones públicas. El resultado que buscamos es completar un conjunto de fichas, con los aportes tanto de las entidades sociales como desde las instituciones, y que muestren una serie de casos del citado modelo, así como elaborar un informe que recoja una reflexión de los elementos de la experiencia de cooperación público-social que permitan seguir y reflexionar sobre el despliegue y consolidación de este modelo mixto.

Bloque 1: Descripción de la experiencia y/o práctica

Información básica (contrastar en las entrevistas si no se ha obtenido a través de fuentes secundarias)

- Contenido y finalidad
- Ámbito geográfico
- Contingencia: dependencia, discapacidad, exclusión o desprotección.
- Responsabilidad: si es pública o no.
- Planificación de la cooperación.
- Instrumento de formalización: contrato o convenio-subsidación
- Liderazgo: si parte de la administración o del TSSE.
- Rol de cada parte/agente implicado.
- Procedimiento de coordinación/relación entre agentes implicados.
- Duración: si es estable en el tiempo o puntual.
- Relación con las personas destinatarias y sus familias

Bloque 2: Valoración de la experiencia

La valoración, a criterio de quien informa, sobre la experiencia y las prácticas vinculadas (la valoración cruzada de la administración y la entidad, aspectos de mejora, el instrumento utilizado, ventajas y limitaciones...).

- ¿Qué valoración de la experiencia hacen los agentes implicados?
- ¿Cómo se valora la relación en los diferentes momentos de puesta en marcha del proyecto: diseño, prestación, evaluación y mejora?
- ¿Cuáles son las limitaciones y las ventajas del instrumento utilizado (convenio, contrato, concierto...)?
- ¿Otras cuestiones que se quieran valorar de la experiencia?

Bloque 3: Propuestas de mejora

Las propuestas de mejora (sobre las experiencias y prácticas valoradas, tanto para la organización, como para la administración, para terceros y en relación con el modelo mixto de cooperación público-social en general...), llegando a establecer conclusiones en conjunto a partir de las valoraciones y las propuestas.

- ¿Cuáles son las propuestas de mejora para las administraciones públicas?
- ¿Cuáles son las propuestas de mejora para las entidades?
- ¿Cuáles son las propuestas de mejora para terceros (personas destinatarias, comunidad, familias...)?
- ¿Cuáles son las propuestas de mejora para el modelo mixto de cooperación, como instrumentos y espacios de colaboración entre agentes?

Cierre

- ¿Alguna otra cuestión, comentario o valoración?
- Agradecimiento y despedida.

9.2. Relación de entrevistas realizadas

9.2.1. Vinculadas a organizaciones del TSSE

Nº de entrevista	Organización del TSSE	Responsabilidad de la(s) persona(s) entrevistada(s)	Territorio Histórico
1	Fekoor	Responsable técnica	Bizkaia
2	Avifes	Dirección	Bizkaia
3	Fundación Aspaldiko	Dirección	Bizkaia
4	Comisión AntiSida de Bizkaia	Técnico	Bizkaia
5	Suspergintza	Responsable técnica	Bizkaia
6	Sartu	Técnica	Bizkaia
7	Fundación Matía	Técnico	Gipuzkoa
8	Agifes	Dirección	Gipuzkoa
9	Gureak	Responsable técnico	Gipuzkoa
10	APTES	Dirección	Gipuzkoa
11	Hogar Alavés	Dirección	Araba
12	Comisión AntiSida de Araba	Responsable técnico	Araba
13	Apdema	Dirección	Araba
14	Sareen Sarea	Coordinación	Bizkaia
15	Agintzari	Dirección y responsable técnica	Bizkaia
16	Ascudean	Técnico	Araba
17	IRSE-Araba	Responsable técnico	Araba
18	Bizitegi	Responsable técnica	Bizkaia
19	Kalexka	Dirección y dos responsables técnicas	Gipuzkoa
20	Agipad	Dirección y persona técnica	Gipuzkoa

9.2.2. Vinculadas a las administraciones públicas

Nº de entrevista	Administración pública	Responsabilidad de la persona entrevistada	Nivel administrativo
1	Diputación Foral de Bizkaia	Responsable técnico	Local-foral
2	Diputación Foral de Bizkaia	Responsable político	Local-foral
3	Diputación Foral de Bizkaia	Responsable técnica	Local-foral
4	Diputación Foral de Bizkaia	Responsable técnica	Local-foral
5	Diputación Foral de Araba	Responsable técnica	Local-foral
6	Diputación Foral de Araba	Responsable técnica	Local-foral
7	Diputación Foral de Araba	Responsable técnica	Local-foral
8	Diputación Foral de Gipuzkoa	Responsable político	Local-foral
9	Gobierno Vasco	Responsable político	Autonómico
10	Gobierno Vasco	Responsable técnica	Autonómico
11	Gobierno Vasco	Persona técnica	Autonómico
12	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	Persona técnica	Local-municipal
13	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	Responsable técnico	Local-municipal
14	Ayuntamiento de Bilbao	Responsable político	Local-municipal
15	Ayuntamiento de Elgoibar	Responsable técnica	Local-municipal