

3seuskadi

PRÁCTICAS Y EXPERIENCIAS SIGNIFICATIVAS EN MODELO COMUNITARIO

Propuesta de proyecto

2021



3seuskadi

Hirugarren Sektore Sozialaren
Euskal Behatokia

Observatorio Vasco del
Tercer Sector Social



BERDINTASUN, JUSTIZIA
ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA
DEPARTAMENTO DE IGUALDAD,
JUSTICIA Y POLÍTICAS SOCIALES

Índice

INTRODUCCIÓN	3
MARCO Y JUSTIFICACIÓN	4
ANTECEDENTES.....	8
PLANTEAMIENTO Y OBJETIVOS.....	9
METODOLOGÍA Y PROCESO DE TRABAJO	12
BIBLIOGRAFÍA.....	14

INTRODUCCIÓN

El proyecto persigue realizar una identificación y recogida de prácticas y experiencias significativas que se adecuen a las características del modelo comunitario y del Marco europeo voluntario de calidad¹, a la vez que conecten con los valores y el valor añadido a la provisión de servicios llevado a cabo por las organizaciones del Tercer Sector Social de Euskadi. Todo ello permitirá definir prácticas de atención y gestión en base a las características de los marcos que hemos apuntado. Así mismo, esa adecuación posibilitará reconocer líneas de mejora en relación con las diferentes características o dimensiones de la atención y gestión.

El Tercer Sector Social de Euskadi (en adelante TSSE) cuenta con una experiencia dilatada y buenas prácticas en el impulso de la atención centrada en la persona y de base comunitaria (personalización, integralidad, continuidad, proximidad, participación...). De la misma manera, la gestión de los servicios debe responder a la cooperación público-privada, en particular con las entidades del TSSE (cooperación público-social), y con otros agentes de manera transversal, al buen gobierno en cuanto a transparencia, eficacia y eficiencia, así como al cuidado de las personas.

Desde criterios de calidad en la atención y sostenibilidad de los servicios, se requiere del refuerzo de la atención comunitaria, en particular aumentando la proporción de personas atendidas, por las organizaciones y los sistemas públicos (en particular el sistema vasco de servicios sociales y el sistema de salud), en su domicilio y/o en el entorno comunitario que ha venido siendo su lugar de residencia habitual.

Sin embargo, existen diferencias entre ámbitos y organizaciones, y es conveniente profundizar en el modelo comunitario, intercambiar experiencias y conocimiento, e implementar el Marco europeo voluntario de calidad para los servicios sociales.

¹ Unión Europea. The Social Protection Committee. A voluntary European Quality Framework for Social Services. SPC/2010/10/8 final.

MARCO Y JUSTIFICACIÓN

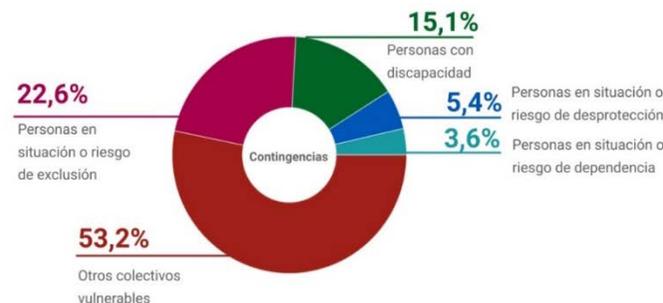
En el marco del proyecto, se partirá de la **definición de TSSE** que la Ley 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euskadi recoge y que entiende que el Tercer Sector Social de Euskadi (en adelante TSSE) está *compuesto por “organizaciones de iniciativa social, con sede y actividad en la Comunidad Autónoma del País Vasco, cuya finalidad principal es 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”*.

Dicha ley recoge también que *“se entienden por redes del tercer sector social de Euskadi las organizaciones, de segundo nivel y superiores, representativas de otras, así como las organizaciones de intervención directa del tercer sector social de Euskadi que sean representativas de un determinado colectivo, cuando no exista una red que lo represente en el territorio o ámbito geográfico de actuación de que se trate”*.

La **contingencia** atendida por las organizaciones cobra una especial relevancia en el marco de este proyecto por ser un factor a tener en cuenta en la identificación y recogida de prácticas y experiencias significativas.

De acuerdo al Barómetro 2019, el 22,6% de organizaciones del TSSE atiende a personas en situación o riesgo de exclusión, un 15,1% a personas con discapacidad, un 5,4% a personas en situación de desprotección y un 3,6% a personas en situación o riesgo de dependencia. La actividad del resto, más de la mitad de las organizaciones, tiene como destinatarias principales a personas que enfrentan otras situaciones de vulnerabilidad o desigualdad, etc.

DISTRIBUCIÓN DE ORGANIZACIONES SEGÚN CONTINGENCIA ATENDIDA. (%)



El modelo o enfoque comunitario de atención lo encontramos en la Ley 12/2008², “*optando por un enfoque comunitario, capaz de otorgar prioridad al mantenimiento de las personas en su entorno de vida habitual*”. Se caracteriza, entre otros aspectos, por la adaptación de los recursos y las intervenciones a las características de cada comunidad local, contando para ello con la participación de las personas y entidades en la identificación de las necesidades y en su evaluación, la atención en el entorno habitual, la personalización de la atención, el carácter interdisciplinar de la intervención y el enfoque preventivo, en los términos del Art. 8 de la Ley 12/2008, de Servicios Sociales.

En la Estrategia de Promoción del Tercer Sector Social de Euskadi³ (en adelante EPTSSE), la actuación número 7 contempla el refuerzo e impulso del modelo comunitario de atención en las organizaciones del TSSE adecuando su intervención y gestión a dicho modelo y a otros estándares coherentes con el mismo, como el *Marco europeo voluntario de calidad para los servicios sociales* del Comité de Protección Social de la UE. Se entiende que el modelo comunitario se ve reforzado por el modelo mixto en aquellas características de atención que los sistemas de responsabilidad pública en el ámbito de la intervención social desean para sí: proximidad, personalización e integralidad de la atención (continuo transversal y longitudinal de atención), y participación de las personas destinatarias.

Las acciones descritas en la EPTSSE, en su actuación 7, son las siguientes:

- 1.- Diseño de la iniciativa o programa por las redes del TSSE con el apoyo del Gobierno Vasco y en colaboración con las administraciones públicas responsables de los servicios, con la Unión Europea y con otros países y/o regiones que han impulsado iniciativas similares de evolución hacia una atención más comunitaria. La iniciativa incluirá, entre otras posibles, las siguientes acciones referidas a prestaciones y servicios de responsabilidad pública (se prestará atención en particular a los servicios sociales, socio sanitarios y socio laborales).
- 2.- Definición de buenas prácticas de atención y gestión que forman parte del acervo de las organizaciones del TSSE conectadas con sus valores, el valor añadido a la provisión de servicios y las características del modelo comunitario y del Marco europeo voluntario de calidad para los servicios sociales, como un marco de referencia compartido por el sector (valorar la posibilidad de realizar también comparaciones transnacionales).
- 3.- Análisis de la adecuación al modelo comunitario de atención y al Marco europeo voluntario de calidad para los servicios sociales, de los servicios y prestaciones en cuya provisión participan las organizaciones, identificando líneas de mejora en relación a las diferentes características o dimensiones de la atención y la gestión.

² 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

³ 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

- 4.- Desarrollo de proyectos de las organizaciones y/o redes, y en cooperación con otros, de innovación o mejora: desde planes de mejora de un aspecto de la atención a nivel de servicio u organización hasta procesos globales de transición hacia una atención más comunitaria, pasando por la puesta en marcha de nuevos servicios de atención primaria y la mejora de servicios comunitarios ya existentes, el desarrollo de redes de atención comunitaria, la sensibilización sobre el derecho a la vida independiente y en comunidad, el refuerzo de la conexión de los centros de todo tipo (también de los centros residenciales) con el entorno, etc.
- 5.- Sistematización e intercambio de experiencias (buenas prácticas), a nivel de la CAPV, estatal y transnacional (seminarios de intercambio de buenas prácticas a nivel transnacional) en relación con las diferentes características o dimensiones de la atención que se desean promover (atendiendo a las líneas de mejora identificadas).
- 6.- Impulso de la oferta formativa (Gobierno Vasco, Hobetuz-Lanbide, recursos propios...) relacionada con el modelo comunitario de atención, el Marco europeo voluntario de calidad para los servicios sociales y las diferentes características o dimensiones de la atención que se desean promover.
- 7.- Búsqueda de apoyo y financiación de la Unión Europea para el desarrollo y evaluación de la iniciativa en su conjunto y de las acciones o proyectos concretos que tengan escala suficiente y/o interés transnacional, contando para ello con el apoyo del Gobierno Vasco y de la Delegación del Gobierno Vasco en Bruselas.
- 8.- Evaluación intermedia y final de la iniciativa o programa, junto con el Gobierno Vasco, y contraste permanente con la Taula de entidades del Tercer Sector Social y la Generalitat de Catalunya, con una iniciativa similar.

La **Evaluación del I Plan Estratégico de Servicios Sociales de la CAPV** remarca la apuesta por continuar trabajando en coherencia con el modelo comunitario.

Es vital dar pasos en el desarrollo de un modelo de atención, primaria y secundaria, social y sanitaria, en la comunidad, dirigido a quienes continúan residiendo en su domicilio y a quienes viven en servicios de alojamiento con apoyo.

En este ámbito es clave reforzar la detección y abordaje precoz en relación con las cuatro contingencias (dependencia, exclusión, desprotección y discapacidad) y continuar progresando hacia un modelo preventivo, más extensivo y menos intensivo, para la mejora de la atención, primaria y secundaria, en el entorno comunitario, particularmente, pero no sólo, respecto a la atención a personas mayores.

Entre las principales recomendaciones que se desprenden de esa evaluación, se encuentran el impulsar un Sistema Vasco de Servicios Sociales acorde al modelo comunitario y sostenible, atendiendo a los principios de calidad, innovación y eficiencia, y promoviendo la inversión de la pirámide de la atención, desarrollando la atención, primaria y secundaria, en la comunidad y un nuevo equilibrio en los cuidados, incrementando el peso del cuidado institucional respecto al familiar o comunitario (no profesional).

Por otro lado, la Atención Centrada en las Personas (en adelante ACP) se está impulsando, además de en el ámbito de la discapacidad, también, más recientemente, en el ámbito de las personas mayores, recogiendo la evaluación diversas iniciativas de los tres niveles de las administraciones públicas vascas para el impulso de la ACP y el modelo comunitario.

ANTECEDENTES

A continuación, se detallan los antecedentes a este proyecto, que contextualizan diferentes acciones llevadas a cabo y que guardan relación con el mismo.

La Taula del Tercer Sector Social de Catalunya impulsó en 2015 la Estrategia COM3 con el objetivo de articular una estrategia sistemática, participativa y transversal del conjunto del Tercer Sector Social catalán para estructurar, fortalecer y hacer extensivo el modelo de atención comunitaria a las personas en todos los ámbitos y en todo el territorio. COM3 parte de esta experiencia y conecta con la Estrategia Europa 2020, una de cuyas prioridades es la transición de un modelo de atención residencial a un modelo de atención de base comunitaria, sobre la hoja de ruta trazada desde 2012 por el European Expert Group on the Transition from Institutional to Community-based Care (EEG), formado por representantes de las plataformas europeas de referencia en los ámbitos de la discapacidad, la salud mental, las personas mayores, el sinhogarismo, la pobreza, la infancia y la juventud.

En 2016, dos representantes del grupo de personas expertas europeas participaron en el V Congreso del Tercer Sector Social que tuvo lugar en Barcelona. Y, ese mismo año, la Estrategia COM3 obtuvo el reconocimiento y el apoyo del Gobierno de Cataluña por medio del III Plan de Apoyo al Tercer Sector Social, en el que este se compromete a "apoyar la transición del modelo de atención social del Tercer Sector Social hacia un modelo más comunitario en la provisión de servicios, mediante, entre otros, de la canalización de fondos europeos y, en su caso, del impulso de los cambios normativos necesarios".

En una primera fase, desarrollada durante el año 2017, la Estrategia COM3 realizó una aproximación al sistema actual de atención a las personas en Cataluña, para diagnosticar el grado de proximidad respecto al modelo comunitario centrado en la persona. Una vez realizado el diagnóstico e identificadas buenas prácticas, la iniciativa Copernic, para construir los servicios de atención a las personas del Siglo XXI, pretende dar continuidad al trabajo realizado en el marco de COM3 mediante el impulso de proyectos piloto que permitan avanzar en la aplicación del modelo comunitario de atención.

A su vez, la actuación número 7 de EPTSS contempla el refuerzo e impulso del modelo comunitario de atención en las organizaciones del TSSE con el apoyo del Gobierno Vasco. Dada la convergencia de objetivos, la Taula del Tercer Sector Social de Catalunya y Sareen Sarea, red de redes del TSSE, suscribieron un acuerdo de colaboración para desarrollar nuevos modelos de atención a las personas de carácter más comunitario y centrados en las personas.

En el año 2019, Sareen Sarea realizó un informe sobre el «Marco europeo de respaldo: Modelo centrado en la persona y en la comunidad», en el cual se realizó un análisis sobre el alineamiento de este tipo de iniciativas con el marco europeo de políticas y financiación. Recientemente desde el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales se ha vuelto a mantener un diálogo con la Delegación del Gobierno Vasco en Bruselas a fin de indagar sobre el posible marco de respaldo para el período 2021-2027.

PLANTEAMIENTO Y OBJETIVOS

Como se ha mencionado, en la EPTSSE la actuación número 7 contempla el refuerzo e impulso del modelo comunitario de atención en las organizaciones del TSSE, adecuando su intervención y gestión a dicho modelo y a otros estándares coherentes con el mismo como el *Marco europeo voluntario de calidad para los servicios sociales*.

En el marco de este proyecto, de entre las acciones previstas en actuación 7 de la EPTSS, el trabajo se **centrará en la segunda acción y en la primera parte de la tercera acción:**

2.- **Definición de buenas prácticas de atención y gestión** que forman parte del acervo de las organizaciones del TSSE **conectadas con sus valores, el valor añadido a la provisión de servicios y las características del modelo comunitario y del Marco europeo voluntario de calidad para los servicios sociales**, como un marco de referencia compartido por el sector (valorar la posibilidad de realizar también comparaciones transnacionales).

3.- Análisis de la **adecuación al modelo comunitario de atención y al Marco europeo voluntario de calidad para los servicios sociales**, de los servicios y prestaciones en cuya provisión participan las organizaciones, identificando **líneas de mejora** en relación con las diferentes características o dimensiones de la atención y la gestión.

Para ello, y de cara a delimitar el **objeto de estudio**, el foco se pondrá en experiencias especialmente significativas que se ajusten a varios criterios:

- Desde el punto de vista del **ámbito de actuación**, el proyecto se centrará en el **ámbito de la intervención social**, y más concretamente, la búsqueda de experiencias se centrará, especial pero no únicamente en el **Sistema Vasco de Servicios Sociales (SVSS)**.
- Serán, principalmente, **servicios de responsabilidad pública** incluidos, por tanto, en el **Catálogo y la Cartera de prestaciones y servicios del SVSS**. En todo caso, se incluirán servicios de responsabilidad pública prestados por entidades de carácter singular, y en este caso se analizará su **conexión con otros servicios y actividades de la entidad** y el modo en que dicha conexión añade valor a la intervención, reforzando distintas dimensiones del modelo comunitario y el Marco europeo voluntario para la calidad de los servicios sociales.
- Desde el punto de vista del **ámbito territorial**, se pondrá especial énfasis en el **ámbito local**, contemplando tanto los servicios de competencia municipal, gestionados por los Ayuntamientos u otros entes locales, como los de competencia foral desplegados en la comunidad (centros de día...).
- El proyecto se centrará en servicios relacionados con las **contingencias de exclusión y dependencia**.

Asimismo, la adecuación al modelo comunitario de atención y al *Marco europeo voluntario de calidad para los servicios sociales* se realizará en base al análisis de cada servicio según estas características, presentes en la actuación 7 de la Estrategia de Promoción del Tercer Sector Social de Euskadi, y en los artículos 7 y 8 de la Ley de Servicios Sociales:

- **PROXIMIDAD:** Atención en la comunidad, en el domicilio o en el que ha venido siendo su lugar de residencia habitual, de forma descentralizada, adecuando las prestaciones y servicios a las características de cada colectivo y territorio (comunidad), contando con su participación en el diseño, ejecución, seguimiento, evaluación y actualización de los servicios.
- **INTEGRALIDAD:** Integrado con otros servicios, valorando el grado de conexión o adecuación de un servicio con otras prestaciones y servicios que puede recibir una misma persona usuaria, trabajando en red dentro y fuera de la organización, con la persona y su contexto. La conexión puede desbordar el SVSS y abarcar diferentes sistemas (servicios sociales, salud, educación, promoción del empleo...) y espacios (socio-sanitario, socio-educativo...).
- **CONTINUIDAD:** Se entiende como el continuo de atención a lo largo del tiempo e incluso de la vida, cuando resulte necesario.
- **INTERDISCIPLINARIEDAD:** Promoción del trabajo en equipo y la integración de las aportaciones de las diversas profesiones, a fin de garantizar el carácter integral de la atención prestada y la aplicación racional y eficiente de los recursos públicos y de todo tipo.
- **PERSONALIZACIÓN:** Posibilidad de adecuación de un servicio o combinación de servicios a las necesidades y requerimientos de una persona usuaria, mediante una planificación centrada en la persona, ofreciendo una atención ajustada a las necesidades particulares de la persona y/o familia y basada en la evaluación integral de su situación, contando con su participación con el objeto de garantizar la coherencia y continuidad de los itinerarios de atención, incluyendo mecanismos de evaluación y revisión periódica que permitan verificar la adecuación del plan a la evolución de las necesidades de la persona.
- **PARTICIPACIÓN:** Empoderamiento y autonomía en el grado de decisión sobre las prestaciones y servicios más adecuados, siempre en el marco de la prescripción técnica, y autodeterminación en relación con la definición del propio proyecto de vida o los objetivos de la intervención. También se hace referencia a la descentralización y por lo tanto se favorecerá la adaptación de los recursos y las intervenciones a las características de cada comunidad local, contando para ello con la participación de las personas y entidades en la identificación de las necesidades y en su evaluación.
- **ENFOQUE PREVENTIVO:** Capacidad de anticipación, de generación de hábitos, prácticas o conductas que preserven la salud, el bienestar y la autonomía de las personas, aplicando al análisis y a la prevención, de las causas estructurales que originan la exclusión o limitan el desarrollo de una vida autónoma. Así mismo, se orientará a la integración de la ciudadanía en su entorno personal, familiar y social y promoverá la normalización facilitando el acceso a otros sistemas y políticas públicas de atención. El enfoque preventivo se incorporará en todas las prestaciones, servicios y programas y actividades, actuando, en la medida de lo posible, antes de que afloren o se agraven los riesgos o necesidades sociales.
- **ACCESIBILIDAD.**
- **RESPECTO A LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS.**
- **ORIENTACION A RESULTADOS CENTRADOS EN LAS PERSONAS USUARIAS Y SU RED DE APOYO.**

Para ello, en el proyecto se concretarán los siguientes **objetivos**:

OBJETIVOS	• INTERROGANTES A RESPONDER
1. Definición de experiencias significativas de atención y gestión.	<ul style="list-style-type: none">• ¿Cuál ha sido el objeto - finalidad y destinatarias- de la experiencia?• ¿Qué actividades y procesos se han puesto en marcha?• ¿Cuáles han sido los resultados?
2. Analizar las experiencias identificadas	<ul style="list-style-type: none">• ¿Qué características tienen las experiencias vinculadas a las dimensiones del modelo comunitario que se acaban de señalar que cabe considerar buenas prácticas?• ¿Qué características tienen las experiencias vinculadas a los indicadores del <i>Marco europeo voluntario de calidad para los servicios sociales</i> que cabe considerar buenas prácticas?
3. Identificación de líneas de mejora (a nivel de experiencia, organización, sector)	<ul style="list-style-type: none">• ¿Qué características se deben mejorar o fortalecer?• ¿Qué elementos se deben implementar o reforzar para ello?

METODOLOGÍA Y PROCESO DE TRABAJO

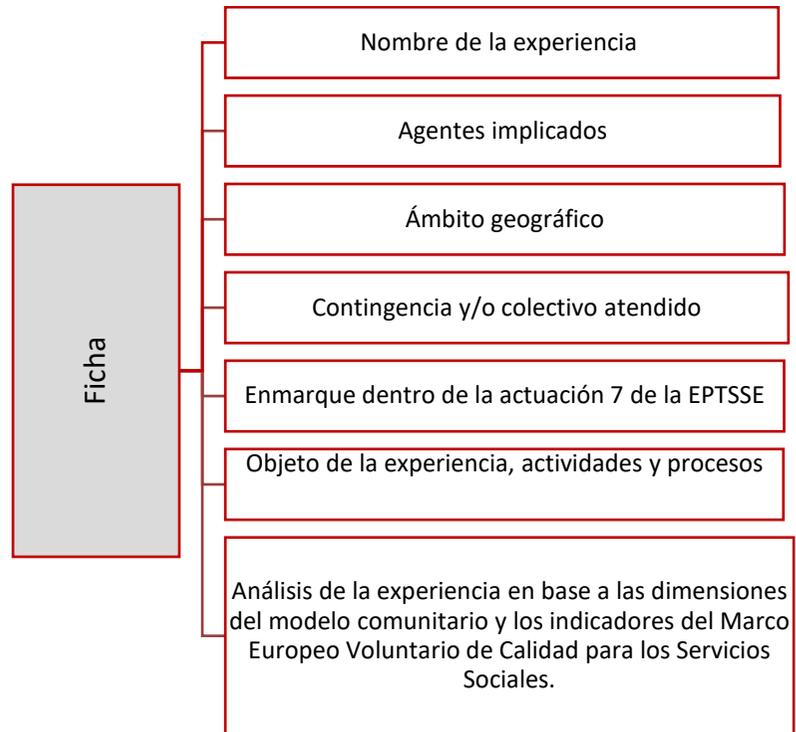
La metodología que se propone se basa en la obtención de información a partir de fuentes secundarias y entrevistas con agentes seleccionados.

- 1. Entrevistas a profesionales del ámbito de la discapacidad intelectual:** realización de alguna entrevista de contraste del marco teórico y la fundamentación del proyecto en base a su recorrido y conocimiento del modelo comunitario, y la plasmación en los diversos recursos, servicios y programas que han implementado a lo largo del tiempo. Así mismo, si fuera posible, se recogerá alguna experiencia concreta que identifiquen como buena práctica.
- 2. A través de un primer contacto con Sareen Sarea y las redes que lo componen,** se identificará un primer listado de experiencias significativas a partir de los criterios de selección señalados.
- 3. Consulta de fuentes secundarias:** Para esta identificación, clasificación y registro de experiencias significativas, se propone la técnica de recogida de información basada en el rastreo web. Se trata de realizar una búsqueda exhaustiva teniendo en cuenta los tres criterios anteriormente delimitados (ámbito de los servicios sociales, responsabilidad pública, contingencias de exclusión y dependencia, y énfasis en el ámbito local). La búsqueda se realizará a través de Internet para identificar el máximo posible de prácticas y experiencias que, de acuerdo a dichos criterios, sean significativas (que tengan o se prevé que puedan tener un impacto altamente positivo en la adecuación al modelo comunitario), estructuradas (formalizadas, de acuerdo a las fórmulas que la legislación recoge) y que puedan tener continuidad (que tengan o hayan tenido cierta continuidad desde su desarrollo o que se prevea continuar desarrollándolo en los próximos años).
- 4. Contrastes complementarios o entrevistas a agentes:** a partir de un guion de entrevista semiestructurada el equipo investigador contrastará la información recogida a través del rastreo web y la completará. Los contrastes o entrevistas se realizarán a agentes de organizaciones del TSSE especialmente, implicadas en la experiencia seleccionada. El objetivo de estas entrevistas es contrastar la información recogida a través de la consulta a fuentes secundarias, validarla y completarla para poder, después, analizar dicha información de acuerdo a los objetivos marcados en el proyecto. La selección de la muestra de agentes se basará en el muestreo intencional, de manera que los sujetos de la muestra no son elegidos siguiendo las leyes del azar, si no de alguna forma intencional. No es necesario un grado de representatividad, pero sí exige a quien investiga que se coloque en la situación que mejor le permite recoger la información relevante de manera que el muestreo se oriente a la selección de personas que mejor garanticen la cantidad (saturación) y la calidad (riqueza) de la información. También suele denominarse muestra razonada o de conveniencia, dado que en ella no entran los cálculos estadísticos, no es estadísticamente representativa, pero constituye la forma ideal de cara a trabajar con técnicas cualitativas y que requieren de una consulta a un reducido número de personas, aquellas que se identifiquen como mejores informantes.

Teniendo esto en cuenta, se propone el siguiente **plan de trabajo** para abordar el proyecto:



Como resultado, se ofrecerá un informe con el análisis de las dos acciones de la actuación 7 de EPTSS que se han seleccionado. Se aportará una reflexión en base a las características señaladas que definen el modelo comunitario, para evaluar el despliegue y avance del mismo. Asimismo, se ofrecerá una ficha para cada una de las experiencias significativas analizadas que recoja de forma sistematizada información de los siguientes campos:



BIBLIOGRAFÍA

Euskadi. Ley 5/1996, de 18 de octubre, de Servicios Sociales de la CAE. Disponible en <https://www.boe.es/boe/dias/2012/01/20/pdfs/BOE-A-2012-868.pdf>

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*

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.sareensarea.eus/images/documentos/DocumentacionDeReferencia/Estrategia-de-Promocin-del-Tercer-Sector-Social-28-11-2017.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

Institut Cerdá (2017). *Estrategia COM3. Cap una atenció comunitària centrada en la persona*.

Unión Europea. *Comisión al parlamento europeo, al consejo, al comité económico y social europeo y al comité de las regiones. Un marco de calidad para los servicios de interés general en Europa*. Disponible en <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0900:FIN:ES:HTML>

Unión Europea. The Social Protection Committee. A voluntary European Quality Framework for Social Services. SPC/2010/10/8 final.

Parlamento Europeo. *Pilar Europeo de Derechos sociales*. Disponible en https://ec.europa.eu/commission/sites/beta-political/files/social-summit-european-pillar-social-rights-booklet_es.pdf