

Mesa redonda: Escenarios de abordaje de la nueva realidad social

Intervención de Fernando Fantova, consultor social

Presentación

Lo que pretendo en esta breve intervención es compartir algunas impresiones, elaboraciones y propuestas que han surgido en diversos trabajos (en los que he tenido ocasión de participar recientemente), con el fin de intentar iluminar en alguna medida algunos escenarios de abordaje de la exclusión social en los que nos estamos moviendo hoy y aquí. Por ello, de antemano, quiero dar las gracias a las entidades e instituciones con las que he compartido esos trabajos recientes en los que me voy a basar.

Por indicación de quienes organizan la jornada, intentaré mirar más bien hacia las políticas públicas y los sistemas públicos de bienestar, con especial referencia al sector de la intervención social y, en particular, al sistema de servicios sociales. Entiendo que este foro nos brinda una oportunidad de contrastar con otras personas y organizaciones esas impresiones, elaboraciones y propuestas de las que comenzaba hablando.

Punto de partida: una mirada sobre los procesos de exclusión e incorporación social

Así, por ejemplo, recientemente hemos finalizado un trabajo encargado por el Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia que hemos compartido con más de veinte entidades que gestionan servicios de responsabilidad foral en el ámbito de la inserción social. Este trabajo se ha nutrido, por ejemplo, de otro en el que tuve ocasión de participar con la asociación Bizitegi. En el primero de los procesos mencionados intentábamos consensuar una definición de los servicios sociales especializados en el ámbito de la inserción social. En el segundo al que me he referido (aunque anterior en el tiempo) intentábamos ensayar algún tipo de segmentación dentro del grupo de las personas en situación de grave exclusión social.

Basándome en esos trabajos diría que, cuando hablamos de exclusión social:

“se hace referencia a procesos o situaciones en virtud de las cuales no llegan a adquirirse, se deterioran o desaparecen determinados vínculos o relaciones que las personas mantienen y que les permiten dar respuesta a sus necesidades, desarrollarse personalmente, participar en la comunidad y obtener y mantener una calidad de vida satisfactoria en la mayor medida posible. Los factores desencadenantes y catalizadores de los procesos de exclusión social son diversos y se influyen mutuamente. Indudablemente las situaciones de exclusión social comprometen seriamente la capacidad o posibilidad de ejercer importantes derechos de las personas y, en particular, los derechos sociales, tales como el derecho al trabajo, a la vivienda, a la cultura, a la educación, a la formación, a la salud o, en general, a la protección social” (DAS/DFB y otras, 2005: 4).

Creo que en una definición como ésta subrayamos el carácter relacional de la exclusión social. Podríamos decir que el concepto de pobreza remite a recursos (capital económico) y que quizá el de exclusión remite más bien a vínculos (capital relacional). Creo que cuando hablamos de la exclusión estamos hablando de un *gran tema* muy general y muy transversal para las ciencias sociales y la política social y no de un reducido “colectivo” o un “sector” de personas. Por otra parte, la exclusión se ve como un proceso, intentando combatir la *cosificación* y la *naturalización* del fenómeno en las que podemos incurrir cuando se habla en términos de *excluidos* o *excluidas*. Por último creo que hay que subrayar el carácter estructural de la exclusión social, que

no excluye (sino todo lo contrario) el protagonismo de las personas en sus procesos de exclusión (y de incorporación) social.

A la hora de intentar establecer posibles segmentos dentro del ámbito de las situaciones de riesgo o exclusión social, identificábamos, basándonos en diversos estudios y aportaciones, como, por ejemplo las del observatorio que hoy nos invita, variables como las siguientes:

- “Edad.
- Sexo.
- Fortaleza de la red familiar y social y participación activa en la comunidad.
- Proveniencia de un determinado servicio o entorno (por ejemplo: atención en salud mental, rehabilitación de personas toxicómanas, urgencias de servicios sociales, servicios sociales de atención primaria, atención hospitalaria, otro servicio social especializado para personas en riesgo o situación de exclusión social, cárcel).
- Grado de protección que recibe de los sistemas de protección social y, en general, del Estado.
- Características idiomáticas y culturales en general.
- Disponibilidad de recursos económicos.
- Disponibilidad de vivienda.
- Capacidades o discapacidades (y, eventualmente, situación de dependencia funcional).
- Condición de salud (por ejemplo: enfermedad mental, patologías duales, adicciones)” (DAS/DFB y otras, 2005: 8-9).

Esta variedad de criterios de segmentación nos ayuda a ver la gran diversidad de situaciones y trayectorias que puede darse entre personas en riesgo o situación de exclusión social. Por otra parte, nos encontramos en un momento social en el que se habla de nuevos riesgos, nuevas vulnerabilidades, nuevas líneas divisorias, nuevas exclusiones. ¿Por qué? Pues bien, en diversos procesos de reflexión estratégica en los que hemos tomado parte recientemente (como el de la Obra Social de Bilbao Bizkaia Kutxa o el de Cáritas Bizkaia) hemos intentado identificar grandes fenómenos o procesos sociales que están modificando y reconfigurando las situaciones de riesgo y exclusión social. Podríamos resumirlos así:

- “El proceso de globalización económica, con lo que supone de reestructuración económica global y local, posible en gran medida, aunque no sólo, por el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.
- El despliegue, selectivo y paradójico, de la denominada sociedad del conocimiento.
- Los nuevos movimientos migratorios y los conflictos y oportunidades en relación con la multiculturalidad.
- El nuevo fortalecimiento de la sociedad civil organizada y las nuevas maneras de comprender la gobernanza democrática.
- El alargamiento de la vida de las personas y la reconfiguración de la estructura generacional de algunas sociedades.
- La situación de crisis y reestructuración de los sistemas de bienestar y el proceso de remercantilización de la respuesta a necesidades sociales.
- La revolución en lo relativo al rol social de las mujeres.
- Los cambios en los modelos familiares y de convivencia y las convulsiones en relación con el papel de las familias en la respuesta a las necesidades sociales.
- La mayor individualización de las trayectorias vitales y la fragmentación y polarización social.
- Las amenazas ecológicas en la que ha sido llamada sociedad del riesgo.
- La extensión de patrones de comportamiento consumistas y pasivos, propios de la denominada cultura de la satisfacción” (Fantova, 2005a: 237-238).

Estos y otros fenómenos conforman situaciones diversas y muchas veces invisibles. Invisibles en la medida en la que nuestra mirada no está adiestrada para percibirlos, del mismo modo que nuestros dispositivos de respuesta no están preparados, en gran medida, para afrontarlos, como podremos ver a continuación. Nos encontramos, por tanto, ante unas situaciones de exclusión social marcadas por la variabilidad y la diversidad.

Las políticas públicas como herramienta de respuesta, entre otros, a los procesos de exclusión social

Si en el primer apartado hemos dado dos o tres pinceladas para mostrar cómo estamos mirando a los fenómenos de exclusión social, toquemos ahora, brevemente,

el concepto y la dinámica de las políticas públicas, en la medida en que queremos analizar cómo pueden esas políticas públicas convertirse en herramientas útiles para la incorporación social. En una ponencia sobre procesos participativos en las políticas públicas que compartíamos en unas recientes jornadas del Consejo para la Promoción Integral y Participación Social del Pueblo Gitano en el País Vasco (cuyo texto completo puede encontrarse en www.fantova.net), nos expresábamos de esta manera, hablando, en general, de las políticas públicas:

“Con esa expresión nos referimos a orientaciones generales de la acción pública. Orientaciones emanadas, en principio y legítimamente, de los poderes públicos (como parlamentos o gobiernos) y que intentan regular o controlar lo que desde la esfera pública se hace en un determinado ámbito (...).

Esa esfera pública de la que hablamos no es un territorio delimitado por fronteras claras. Las políticas públicas no afectan únicamente a lo que harán o dejarán de hacer los aparatos del Estado, si se permite la expresión, sino que interesan y afectan a otros agentes como pueden ser las empresas convencionales, las organizaciones del tercer sector o las familias o comunidades. Agentes todos ellos que se relacionan e imbrican de muy diversas maneras con las instituciones públicas.

Una sociedad compleja se caracteriza, precisamente, por que se multiplican los diferentes tipos de agentes y, consiguientemente, los tipos de relación entre los agentes. Esto significa, como decía, que los poderes públicos van penetrando de diversas y nuevas maneras en ámbitos considerados como privados, pero también que agentes no públicos participan de diversas y nuevas maneras en la construcción y desarrollo de las políticas públicas. Esto es cada vez más claro en una sociedad-red como la nuestra que se caracteriza por el aumento de la conectividad, es decir, de las posibilidades de comunicación a muchas bandas (...).

Otra cosa que hay que decir sobre las políticas públicas es que se definen y configuran en función de cuestiones o temas que se van identificando y que alguien es capaz de poner a la vista en la agenda pública. El que se dedique tiempo y recursos a una determinada cuestión y, antes aún, el que esa cuestión sea concebida como objeto de atención, no es algo que se da de por sí, por la realidad de las cosas, sino que es un proceso social e histórico (...).

Hay mucha interpenetración entre unos ámbitos y otros. Por eso, en el ámbito de las políticas públicas se suele hablar mucho de transversalidad. Así, por ejemplo, en un plan en relación con el pueblo gitano aparece transversalmente la perspectiva de género, es decir, la necesidad de que el plan contribuya a la igualdad entre mujeres y hombres. Pero del mismo modo, en un plan para la igualdad entre hombres y mujeres aparecerá transversalmente la cuestión de las minorías étnicas, de modo que el plan contribuya, colateral o indirectamente, si se quiere, a la integración social de dichas minorías.

Por lo demás, hay que decir que no siempre resulta positivo para un problema o para un grupo humano que tiene un problema el ser objeto específico de algún tipo de política pública. En ocasiones, ser considerado como tal no aporta beneficios y, sin embargo, puede contribuir a la estigmatización del grupo o su situación. Por eso surgen los debates entre las políticas que identifican como objeto o campo una situación o un grupo y el planteamiento de la introducción de la perspectiva amigable para con ese grupo o situación en la corriente general de diversas políticas, pero sin configurar una política específica. Este debate se plantea especialmente en relación con las políticas denominadas de acción afirmativa o discriminación positiva, en las que se establecen unas determinadas medidas ventajosas para las personas de un determinado grupo o que presentan una determinada situación”.

Estos párrafos quizá puedan darnos algunas pistas para la reflexión sobre las políticas públicas como herramientas para promover procesos de incorporación social:

- Así, en primer lugar, nos pueden permitir preguntarnos en que medida tenemos políticas preocupadas por los procesos de inserción y exclusión social en toda su complejidad o más bien por determinadas dimensiones o aspectos que se vuelven más visibles en los medios de comunicación y más preocupantes políticamente.
- Posiblemente nos ayuden también a preguntarnos si la preocupación por la inserción social más que atravesar el conjunto de políticas públicas o, al menos, del conjunto de la *política social* se convierte en ocasiones en una especie de política específicamente orientada a un determinado colectivo o a unos determinados colectivos.
- Por otra parte, también podríamos preguntarnos hasta qué punto las políticas para la inserción toman en consideración e involucran a la compleja red de agentes

interesados o, más bien, se diseñan y se manejan de una manera más clásica y jerárquica desde un presunto *centro* desde el que se gestionaría un supuesto sistema de inserción social.

Exclusión social y sistema de bienestar social

En todo caso, dentro del ámbito de las políticas públicas nos interesa en este momento, particularmente, lo que tiene que ver con la política social y específicamente, con la construcción y sostenimiento del denominado sistema de bienestar social. De hecho, una de las cosas que descubrimos cuando analizamos los procesos y las situaciones de exclusión social es que frecuentemente se inician o se agravan en el punto en el que no llega más el sistema de protección social. Precisamente una definición de política social podría ser decir que es aquella que está preocupada, en última instancia y principalmente, por la inclusión social.

En un libro que hemos publicado recientemente, intentamos resumir las tendencias actualmente predominantes en esta materia:

“En cuanto a las orientaciones actualmente predominantes en las políticas sociales en nuestro entorno político, económico y social, asumimos que nos encontramos en un momento de reestructuración de los sistemas de bienestar construidos en las décadas posteriores a la Segunda Guerra Mundial. Aquellos sistemas se construyeron según un modelo que basculaba en gran medida sobre el trabajo remunerado y con derechos como herramienta de inclusión, como otorgador de ciudadanía económica y social (junto a la política) y como espacio en el que se trazaba la que se consideraba divisoria central entre sujetos enfrentados. Notemos que este modelo se construye en buena medida en un contexto cultural de posguerra (con sus correspondientes valores) y sobre la base también de un determinado modelo familiar (el que ha sido denominado de *varón sustentador*).

Se asume que a partir de los años setenta el modelo entra en crisis y empezamos a hablar de sociedad postindustrial, postfordista, postmoderna. La crisis es denominada e interpretada de diferentes maneras pero, en todo caso, su manifestación principal es que el modelo es cada vez menos capaz de incluir. El desempleo empieza a crecer y empezamos a escuchar, cada vez más, hablar de dualización y de exclusión. En cierto modo podríamos decir que

es el propio éxito del modelo y los cambios que desencadena en la calidad de vida, la salud, los valores, la situación económica o los modelos familiares el que está, en cierta medida, en el origen de la propia crisis. Crisis que, en todo caso, tiene mucho que ver con una revolución tecnológica y un proceso de globalización de la economía. Crisis que también viene dada por el incremento del impacto ecológico del propio desarrollo (...).

En el caso español, por lo demás, hay que señalar que todo este proceso se da de forma simultánea y entrelazada con la descentralización del Estado y, en general, con el proceso de democratización que se inicia en los años setenta, tras el final de la dictadura franquista. Por ello, sobre todo en algunas de las áreas y territorios, podría decirse que la ola de reestructuración del Estado de bienestar llega cuando éste apenas estaba estructurado” (Fantova, 2005b: 87-89).

¿Cómo impacta esa situación en los procesos de exclusión e incorporación social? Podríamos proponer algunos apuntes al respecto:

- Persisten segmentos tradicionales y aparecen nuevos segmentos sociales que no son protegidos o atendidos por los sistemas de bienestar social. Encontramos ejemplos incluso en los sistemas más desarrollados: salud mental, educación infantil, pensiones de viudedad...
- Las políticas de lucha contra la exclusión social se basan en gran medida en aportaciones económicas (más cuantiosas en nuestra comunidad que en otras) y, finalmente, en la idea de que la incorporación laboral es la clave de la incorporación social.
- Quedan en segundo plano los aspectos relacionales y la dimensión familiar y comunitaria de los procesos de exclusión e inserción social.
- Frente a una cierta estructuración de los sistemas sanitario, educativo, de empleo y de garantía de rentas, aparece menos desarrollado lo relacionada la intervención pública en materia de vivienda y, en particular, el sistema de servicios sociales.
- Los espacios de intersección entre sistemas aparecen como espacios en los que aparece especialmente la vulnerabilidad y la exclusión, al igual que los momentos de transición vital de las personas.

En un texto reciente intentábamos representar la situación proponiendo la siguiente metáfora que quizá incorpore bastantes de los elementos que la definen:

“Tenemos una persona joven que, con cierta facilidad, entra y sale del mercado de trabajo. Gana dinero pero difícilmente puede plantearse el adquirir una vivienda en propiedad. Compra un coche veloz con el que tiene un grave accidente. La sanidad pública altamente tecnificada le salva la vida pero, pasadas unas semanas le da el alta y vuelve a su casa afectado por una grave discapacidad. Su familia le atiende con escaso apoyo público en materia de ayuda a domicilio, programa gestionado por una cooperativa de iniciativa social. Finalmente la solución es la contratación precaria de una persona inmigrante que con lo que gana mantiene a su familia en el país de origen” (Fantova, 2005b: 29).

Los servicios sociales y la respuesta a las situaciones de exclusión social

Como decíamos, dentro en el ámbito de las políticas públicas y en atención a su impacto en los procesos de exclusión e incorporación social nos vamos a fijar más detenidamente en lo que tiene que ver con el sistema de servicios sociales, un sistema, por cierto, poco conocido y frecuentemente confundido, incluso en la literatura pretendidamente especializada. De hecho, en una ponencia reciente sobre atención sociosanitaria (ver texto completo en www.fantova.net) traíamos a colación la definición de servicios sociales que se da en el más reciente estudio global sobre el sector que ha sido publicado en la Comunidad Autónoma del País Vasco. En él, tomando la definición usada por el organismo encargado en dicha Comunidad de la estadística de servicios sociales se dice que éstos son

“aquellas actividades desarrolladas por organismos, empresas e instituciones que tienen por vocación aportar un conjunto de servicios, prestaciones y programas al conjunto de la población, haciéndolo de forma prioritaria a aquellas personas y grupos sociales que por su edad, discapacidad, condiciones socio-económicas o situación de marginación, precisen de un apoyo específico que les garantice su derecho a un pleno y libre desarrollo”.

Como alternativa, proponemos la siguiente definición compartida en una publicación reciente en la que hemos participado, por en cargo de la Dirección de Bienestar Social del Gobierno Vasco (DBS/GV, 2005) en la que conceptualizamos los servicios sociales en términos de:

“prestaciones técnicas y otras actividades en las que se brinda ayuda o apoyo, fundamentalmente relacional y de proximidad, para la cobertura de carencias y el desarrollo de potencialidades en lo que tiene que ver con la autonomía (o dependencia) personal y la integración (o exclusión) comunitaria y social en general”.

En una definición como esta son todas las personas (universalmente) las destinatarias potenciales de los servicios sociales y, como se ve, se espera de los servicios sociales una importante contribución (una contribución estratégica, diríamos) para los procesos de incorporación social. Sin embargo se identifica cuál es esa contribución, de suerte que, tal como decíamos también recientemente en otro contexto:

“En ningún caso se considera a los servicios sociales la instancia que permitiría, por sí sola, conseguir la superación de la situación o riesgo de exclusión social sino una herramienta que, junto con otras, puede contribuir al cumplimiento, por parte del cuerpo social, de su obligación de posibilitar la inclusión o incorporación social de todos sus miembros” (DAS/DFB, 2005: 5-6).

Sin embargo este sexto sistema o este cuarto pilar que son los servicios sociales está, como mucho, en construcción y, por otra parte, atravesado por fuertes tensiones. La pujanza relativa y la específica orientación de las políticas para la inserción ha condicionado gravemente el desarrollo de nuestros servicios sociales de atención primaria mientras que los servicios sociales denominados especializados siguen presos, a mi juicio, de una manera obsoleta de segmentar a su población destinataria. Las nuevas políticas relativas a la dependencia aparecen como oportunidad y también como amenaza para los sistemas públicos de servicios sociales.

Por otro lado, en nuestra comunidad se perciben con claridad las disfunciones entre las exigencias de coordinación, gestión y estructuración que tiene un sistema como el de servicios sociales y el reparto de responsabilidades actualmente existente entre los diferentes niveles de la administración pública. Ello, unido, a la relativamente frágil garantía jurídica y financiera de las prestaciones y actividades de los servicios sociales provoca graves inequidades y, en definitiva, afecta seriamente al libre desarrollo y a la integración social de muchas personas.

Por todo ello, en un artículo escrito recientemente titulado “La hora de los servicios sociales” (entero en www.fantova.net) decíamos al respecto:

“Es la hora de los servicios de proximidad, de los servicios que se acercan a las personas, las acogen y acompañan en sus itinerarios vitales en la medida en que lo necesitan. Es la hora de servicios amigables con las familias, que no compiten con ellas en sus tareas de cuidado sino que las comparten y les apoyan para realizarlas mejor. Es la hora de servicios sensibles que detecten situaciones de abandono, maltrato o violencia y aportan seguridad antes de que sea tarde. Es la hora de una intervención comunitaria que prevenga dinámicas excluyentes y contribuya a la creación de capital social. Es la hora de un sistema de servicios en el que se produzca la sinergia entre una responsabilidad pública proactiva y una participación de la ciudadanía a través de diversas iniciativas voluntarias o solidarias.

Todo esto que nos hace tanta falta ya está inventado, ya se está, en parte, haciendo: no partimos de cero. Es mucho lo que se ha avanzado hasta el momento, pero necesitamos una apuesta todavía más fuerte, una apuesta especial en este momento. Son muchos los hombres y, sobre todo, son muchas las mujeres que se afanan cada día en ese sistema a medio hacer, en esa red sin acabar de anudar. Son muchos y cada vez más los recursos que se están aportando. Hay masa crítica, pero hay disfunciones y muchos esfuerzos descoordinados y finalmente desperdiciados. Y hay un riesgo cierto de deterioro del sistema, de que sea percibido cada vez más como una herramienta de control o contención social.

Sistemas más estructurados como el educativo y el sanitario o los diversos andamiajes que brindan prestaciones económicas necesitan urgentemente de un sistema equiparable, aunque diferente y complementario con el que compartir procesos y metas. Hace falta desarrollar esta pata todavía débil de nuestro sistema de bienestar. Nuestras familias y comunidades necesitan un soporte digno, reconocido, valorado y articulado con el que colaborar y del que recibir apoyos adaptados a cada situación. El caudal solidario que se activa desde el tercer sector de intervención social necesita interlocución y colaboración desde los poderes públicos.

Creo que hay que hacer, en este momento, una apuesta de estructuración del sistema, de conexión de los servicios sociales en red y con otras redes, de

clarificación y presentación de lo que los servicios sociales pueden ofrecer, de extensión y consolidación de derechos (...).

Concentremos nuestros esfuerzos. No inventemos nuevos nombres o envoltorios para algo que ya tiene un mínimo marco de referencia. No creemos artificiales divisiones departamentales. No nos agarremos o regresemos a versiones superadas de la intervención social. No volvamos al asistencialismo, al paternalismo, a la privatización. Tenemos un embrión de sistema público. Apostemos por él, hagámoslo más fuerte y articulado. Asumiendo la responsabilidad pública, demos pasos cada vez más serios en la organización de esta red y potenciemos, en los terrenos en los que sea oportuno, la colaboración entre las administraciones públicas y el tercer sector o la construcción de mercados sociales en los que sea posible aprovechar y regular el potencial de la iniciativa privada con ánimo de lucro.

Las apuestas estratégicas se caracterizan por su capacidad de desencadenar sinergias y conseguir un potente impacto social. Los servicios sociales tienen, hoy y aquí, ese carácter estratégico. Por la importancia y complejidad de las necesidades a las que dan y pueden dar respuesta. Por su capacidad para la creación de empleo. Por su alto impacto en las familias y redes sociales. Por su importancia para la dinamización de procesos de voluntariado, participación y solidaridad. Por la posibilidad que tenemos de ensayar formas más participativas y abiertas de construir un sistema de responsabilidad pública. Por las oportunidades que ofrecen para una nueva y mayor legitimación de la acción pública”.

Creo que estos párrafos expresan con cierta pasión la vivencia de cuál puede ser el momento que estamos viviendo ahora en el ámbito de los servicios sociales y la importancia que la construcción y consolidación del sistema de servicios sociales puede tener para la suerte del conjunto del sistema de bienestar y, en definitiva, para los procesos de incorporación social de las personas.

En un contexto como éste parece razonable animar a las personas y organizaciones aquí presentes a participar activamente en la construcción del sistema público de servicios sociales, de la rama (en general) de los servicios sociales y del sector de la intervención social en general (entendiéndolo como más amplio y difuso que el de los servicios sociales en sentido estricto). Esto puede hacerse reivindicando derechos,

gestionando servicios, trabajando en red, gestionando el conocimiento, construyendo imágenes, desarrollando respuestas, siendo usuaria o usuario o de muchas otras maneras.

Conclusión

Hasta aquí estos perfiles y propuestas en cuya elaboración he participado y que me he atrevido a presentar aquí desde una perspectiva estrictamente personal, nutriéndome, eso sí, de todo el trabajo de muchas otras personas que están, cada día, a pie de obra en el trabajo a favor de la incorporación social.

Espero haber dibujado, aunque sea parcialmente, un panorama en el que cada una de las personas y organizaciones encuentre su hueco y su papel. El hueco que ahora ocupa y el papel que ahora desempeña, pero también el nuevo hueco y el nuevo papel a los que podemos llegar progresando en una dinámica de mejora de la calidad, de compromiso ciudadano, de participación informada, de construcción de conocimiento y de trabajo en red.

Por lo demás, espero también, poder contrastar estas percepciones y propuestas con las percepciones y propuestas de otras personas que también están implicadas en el trabajo a favor de la integración social, como las participantes en esta jornada.

Referencias

- BIZITEGI (2005): *Reflexión estratégica sobre el perfil de las usuarias y usuarios de la Asociación Bizitegi*. Bilbao.
- CÁRITAS BIZKAIA (2005): *Para una reflexión estratégica en Cáritas Bizkaia*. Bilbao.
- CASADO, D. (2002): *Reforma política de los servicios sociales*. Madrid, CCS.
- CASADO, D. y GUILLÉN, E. (2001): *Manual de servicios sociales*. Madrid, CCS.
- CVAS (Consejo Vasco de Atención Sociosanitaria) (2005): *Plan estratégico para el desarrollo de la atención sociosanitaria en el País Vasco 2005-2008*. Vitoria-Gasteiz.
- CVBS (Consejo Vasco de Bienestar Social): *IV informe sobre la situación de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco*. Vitoria-Gasteiz, Gobierno Vasco.
- DAS/DFB (Departamento de Acción Social/Diputación Foral de Bizkaia) y otras (2005): *Definición de servicios de responsabilidad foral en el ámbito de la inserción social*. Bilbao.

DBS/GV (Dirección de Bienestar Social/Gobierno Vasco) (2005): *Dossier sobre el sistema público de servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco*. Vitoria-Gasteiz (de próxima aparición).

FANTOVA, F. (2005): *Manual para la gestión de la intervención social*. Madrid, CCS.

FANTOVA, F. (2005): *Tercer sector e intervención social. Trayectorias y perspectivas de las organizaciones no gubernamentales de acción social*. Madrid, PPC.

GV-VIS (Gobierno Vasco-Viceconsejería de Inserción Social) (2003): *Plan vasco de inserción 2003-2005*. Vitoria-Gasteiz.

OSBBK (Obra Social de Bilbao Bizkaia Kutxa) (2004): *Plan estratégico de la Obra Social de Bilbao Bizkaia Kutxa 2005-2007*. Bilbao.

SARTU (2004): *Valoración sobre los convenios de inserción del Ayuntamiento de Bilbao*. Bilbao, Ayuntamiento de Bilbao.

TEZANOS, J.F. (ed.) (2005): *Tendencias en exclusión social y políticas de solidaridad*. Madrid, Sistema.

www.observatorioexclusión.net

www.plataformaongs.org

www.fantova.net