



## **MESA 10.2. Participación ciudadana en los servicios sociales**

**COORDINADORAS:**

**Noemí Bergantinos Franco. UPV/EHU**

**Nerea Zubillaga. UPV/EHU**



**REPS 2021** **BILBAO**

VIII CONGRESO  
RED ESPAÑOLA DE POLÍTICA SOCIAL

**espa**net  
SPAIN

## La participación de las personas usuarias en las Leyes autonómicas de Servicios Sociales: niveles, trayectorias y fases

Elena M. Cortés-Florín  
Víctor M. Giménez-Bertomeu  
Javier Ferrer-Aracil

Grupo de investigación sobre Trabajo Social y Servicios Sociales (GITSS), Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad de Alicante, Universidad de Alicante;

### *Palabras clave:* servicios sociales, participación, análisis comparado

Los Sistemas Públicos de Servicios Sociales (SPSS) de las Comunidades Autónomas desarrollan un papel esencial en para el ejercicio de derechos sociales de la ciudadanía. Sus servicios incluyen actuaciones que ofrecen un lugar de cercanía y encuentro desde donde trabajar con las personas, en los cuales se considera esencial que la población participe y sea el eje central de la atención.

La reciente aprobación de la Ley de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana (2019), que recoge de forma transversal la participación de las personas usuarias en los Servicios Sociales, despertó el interés por conocer cómo las diferentes Leyes autonómicas de Servicios Sociales vigentes abordaban la participación de las personas en su articulado, cuál era el alcance previsto para dicha participación, en qué niveles del sistema, mediante qué tipos de mecanismos, etc. Para ello se hacía necesario el análisis legislativo de la normativa autonómica en vigor en materia de Servicios Sociales.

De este modo, los objetivos del análisis han sido:

- Identificar el papel atribuido a la participación de las personas usuarias en la legislación autonómica de SS.SS
- Describir los diferentes mecanismos y niveles de participación que se incluyen en su contenido.

El proceso metodológico seguido ha sido de carácter cualitativo y se ha basado en el análisis legislativo comparado. Las fuentes primarias que se han utilizado han sido las 17 Leyes Autonómicas de Servicios Sociales en vigor en España. Se han escogido las normas básicas con rango de ley que regulan los Servicios Sociales en cada Comunidad Autónoma, por ser las disposiciones que ordenan, estructuran y organizan este sistema de protección, y en su caso, reconocen la participación de las personas usuarias en los servicios sociales.

El análisis de las Leyes Autonómicas de Servicios Sociales se ha organizado en un proceso de dos fases:

- En primer lugar, se ha analizado si en las fuentes de información se incluían referencias a la participación de las personas usuarias, para en caso afirmativo identificar los diferentes mecanismos y niveles de participación incluidos en su contenido.
- En segundo lugar, para el análisis y organización del contenido de las leyes sobre participación, se ha seguido una estrategia descriptiva. Para su elaboración, se han utilizado plantillas de análisis sistemático divididas en pequeñas tablas que han permitido obtener una imagen gráfica de los resultados.

Los resultados y conclusiones del análisis muestran que no todas las leyes recogen la participación de la misma forma y con los mismos objetivos. Se evidencian diferencias entre las dimensiones micro, meso y macro, y se distinguen tres trayectorias y cuatro fases distintas mediante las cuales materializar la participación:

1. Durante la intervención (nivel micro): 1) Diagnóstico (valoración), 2) Planificación de la intervención (Toma de decisiones), 3) Desarrollo (del proceso) y 4) Evaluación (de la intervención).
2. En los centros y en el sistema (niveles meso-macro): 1) Diseño (definición y análisis), 2) Actividades y planificación del servicio 3) Desarrollo (Gestión del sistema) y 4) Evaluación (del servicio y sistema).