

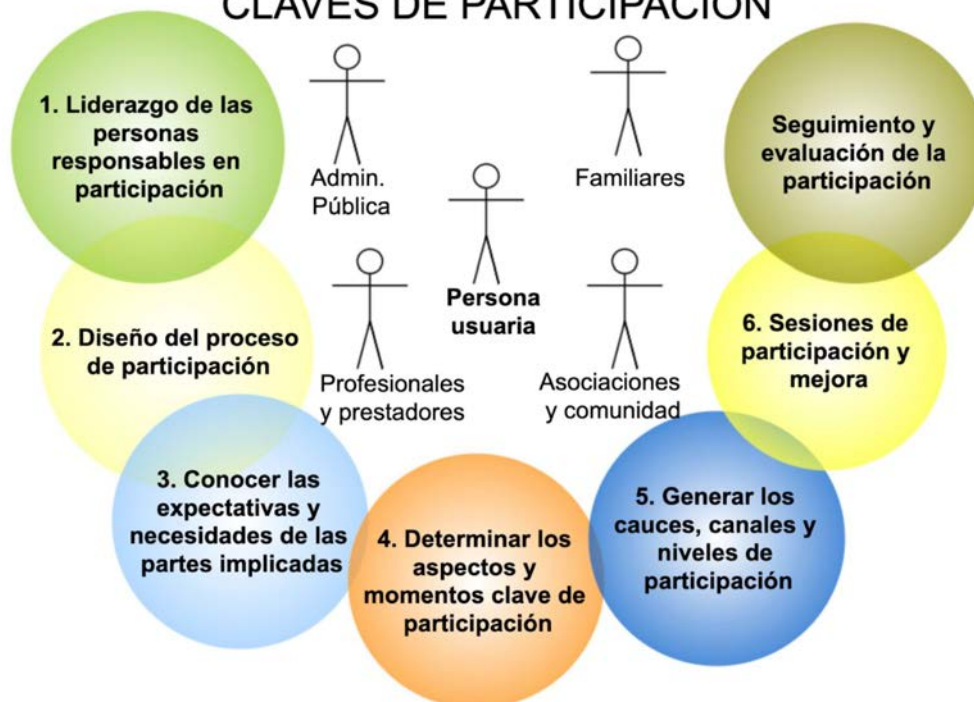


# Comunicación y participación en servicios sociales en España. Revisión 2022.

## AUTORES

<p><b>Alfredo Bohórquez Rodríguez</b> Médico Geriatra. Presidente de ALBOR CONSULTOR. España: <a href="http://www.linkedin.com/in/alfredo-bohorquez-rodriguez">www.linkedin.com/in/alfredo-bohorquez-rodriguez</a></p>	
<p><b>Stephan Biel</b> Enfermero humanista. Asesor y formador de innovación en gerontología social, La Alternativa Edén España, y cambio demográfico. <a href="https://www.linkedin.com/in/sbiel/">https://www.linkedin.com/in/sbiel/</a></p>	

## CLAVES DE PARTICIPACIÓN





## ÍNDICE:

<u>1. Leyes y publicaciones autonómicas de comunicación y participación ciudadana</u>	3
<u>2. Aprendizajes en las normativas de comunicación y participación ciudadana.</u>	4
<u>3. Aprendizajes en publicaciones de administraciones públicas en comunicación y participación</u>	12
<u>4. Aprendizajes de otras publicaciones y experiencias internacionales en comunicación y participación</u>	29

Documento de uso y distribución libre, en su versión completa.

**Para citar como publicación electrónica:** Bohórquez A y Biel S. Comunicación y participación en servicios sociales en España. Revisión 2022. Biblioteca ALBOR [publicación electrónica] 3-4-2023 [consultado el n-n-n]. Disponible en: <https://alborconsultor.com/blog/>

## 1. Leyes y publicaciones autonómicas de comunicación y participación ciudadana

A nivel autonómico, es de resaltar la importante evolución de las leyes de transparencia, diálogo social y participación ciudadana, ya presentes en todas las CCAA. En la siguiente tabla encontraréis la referencia a dichas normativas y su enlace web (consulta web realizada en octubre de 2022 y consultada publicación de la Biblioteca ALBOR de [7 claves de diálogo civil y político para el Estado de Bienestar](#)):

CCAA	Normativa y enlace
Andalucía	<a href="#">Ley 7/2017, de 27 de diciembre, de Participación Ciudadana de Andalucía.</a>
Aragón	<a href="#">Ley 1/2018, de 8 de febrero, de diálogo social y participación institucional en Aragón.</a>
Asturias	<a href="#">Anteproyecto de Ley de Participación Ciudadana del Principado de Asturias.</a> <a href="http://www.asturiasparticipa.es/wp-content/uploads/2016/12/Libro_Blanco_participacionciudadana.pdf">http://www.asturiasparticipa.es/wp-content/uploads/2016/12/Libro_Blanco_participacionciudadana.pdf</a>
Baleares	<a href="#">Ley 12/2019, de 12 de marzo, de consultas populares y procesos participativos.</a>
Canarias	<a href="#">Ley 5/2010, de 21 de junio, canaria de fomento a la participación ciudadana.</a>
Cantabria	<a href="#">Ley 4/2009, de 1 de diciembre, de participación institucional de los Agentes Sociales en el ámbito de la Comunidad Autónoma.</a>
Castilla-La Mancha	<a href="#">Ley 8/2019, de 13 de diciembre, de Participación de Castilla-La Mancha.</a>
Castilla y León	<a href="#">Ley 8/2008, de 16 de octubre, para la creación del Consejo del Diálogo y Regulación de la Participación Institucional.</a>
Cataluña	<a href="#">Decreto Ley 9/2020, de 24 de marzo, por el que se regula la participación institucional, el diálogo social permanente y la concertación social de las organizaciones sindicales y empresariales más representativas en Catalunya.</a>
Extremadura	<a href="#">Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura.</a>
Galicia	<a href="#">Ley 7/2015, de 7 de agosto, de iniciativa legislativa popular y participación ciudadana en el Parlamento de Galicia</a>
Madrid	<a href="#">DECRETO 21/2017, de 28 de febrero, del Consejo de Gobierno, por el que se crea el Consejo para el Diálogo Social de la Comunidad de Madrid y se establece su composición, organización y funcionamiento.</a>
Murcia	<a href="#">Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.</a>

CCAA	Normativa y enlace
Navarra	<a href="#">Ley Foral 22/2014, de 12 de noviembre, por la que se crea el Consejo Navarro del Diálogo Social en Navarra.</a> <a href="#">Ley foral 12/2019, de 22 de marzo, de participación democrática en Navarra.</a>
País Vasco	<a href="#">Decreto 3/2019 de creación de mesa de diálogo social</a>
Rioja (La)	<a href="#">Ley 1/2016, de 4 de abril, de impulso y consolidación del diálogo social en La Rioja.</a>
Valenciana (Com.)	<a href="#">Ley 7/2015, de 2 de abril, de Participación y Colaboración Institucional de las Organizaciones Sindicales y Empresariales Representativas en la Comunitat Valenciana.</a>

## 2. Aprendizajes en las normativas de comunicación y participación ciudadana.

CCAA	Aportación de ideas y aprendizaje
Andalucía	<p><b>Principios básicos:</b> Universalidad, en cuya virtud el derecho de participación debe ser aplicable al conjunto de la ciudadanía. Transversalidad, en cuya virtud el derecho de participación de la ciudadanía se integrará en todos los niveles del ámbito. Transparencia, en cuya virtud toda la información pública es accesible. Veracidad, en cuya virtud la información pública ha de ser cierta y exacta,</p> <p><b>Establece las áreas de participación y sus finalidades.</b></p> <p><b>Establece medidas de fomento de la participación:</b> formación, sensibilización y apoyo.</p> <p><b>Establece el formato de participación digital</b> (plataforma de participación).</p>
Aragón	<p><b>El objetivo es fomentar el diálogo social.</b></p> <p><b>Establece los siguientes principios:</b></p> <p>Asistir a las reuniones Custodiar la documentación a la que se tenga acceso. No utilizar la información y documentación a la que se tenga acceso, para otros fines ajenos a los que expresamente tengan designados. Guardar la debida confidencialidad</p>
Asturias	<p><b>Libro Blanco de participación ciudadana:</b></p> <p>Establece el mapa de actores: AAPP, asociaciones y ciudadanía tercer sector, organizaciones empresariales,....</p> <p>Establece los canales de comunicación: Encuentros presenciales, espacio virtual.</p> <p>Define la elaboración colaborativa: Encuesta abierta,</p> <p><b>Es un derecho constitucionalmente reconocido en el artículo 23 de la Constitución española: Artículo 23. Los ciudadanos tienen el derecho a</b></p>

CCAA	Aportación de ideas y aprendizaje
Asturias	<p>participar en los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes, libremente elegidos en elecciones periódicas por sufragio universal.</p> <p><b>Para qué participar:</b> ¿PARA QUÉ? Transformación social, sensibilizar y visibilizar diferencias, injusticias y desigualdades, mejorar calidad de vida, hacer sociedad, organizarnos...</p> <p><b>La participación:</b> Debe ser un proceso flexible, adaptable a los contextos y situaciones y, sobre todo, a las personas que en él participan, respetando la diversidad y facilitando la inclusión (eliminar todo tipo de barreras).</p> <p><b>Ejemplos de participación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Damos nuestra opinión y también diversos momentos con dinámicas participativas.</li> <li>● Hacemos propuestas para mejorar.</li> <li>● Respetamos a los demás cuando estamos participando en un grupo.</li> <li>● Traslamos propuestas a la AAPP.</li> <li>● Estamos de acuerdo con otros grupos para hacer algún tipo de actividad juntos/as.</li> <li>● Respetamos y somos respetados/as.</li> </ul> <p><b>Principios:</b> Universalidad. Proactividad. Asistencia. Neutralidad. Transparencia. Prevención.</p> <p><b>8 pasos clave para el planteamiento de un proceso participativo:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Porqué. 2. Para qué. 3. Quiénes. 4. Reglas del juego. 5. Cómo. 6. Cuándo. 7. Dónde. 8. Recursos.</li> </ol> <p><b>Condiciones de un proceso participativo de calidad:</b> 1. Información y comunicación. 2. Seguimiento y evaluación. 3. Compromisos.</p>
Baleares	<p><b>Informe de participación ciudadana:</b> elaborado por el órgano competente, en el cual se indicarán: a) Los mecanismos de participación que han sido utilizados. b) El resultado del proceso participativo. c) La evaluación por parte del órgano proponente del proceso de participación, especificando las sugerencias o recomendaciones.</p> <p><b>Un foro ciudadano</b> tiene por objeto conseguir, de una forma dinámica: a) En relación con una propuesta de iniciativa de actuación o política pública, así como de cualquier otro tema de interés público, deliberar sobre su idoneidad, valorar los efectos que podría tener y prever sus resultados. b) En relación con una política pública concreta que se lleva a cabo, hacer su seguimiento y proponer medidas para mejorarla. c) En relación con un problema concreto, debatir sobre este y proponer soluciones o fórmulas para minimizarlo. d) En relación con una iniciativa pública ya llevada a cabo,</p>

CCAA	Aportación de ideas y aprendizaje
Baleares	analizar y evaluar el resultado, proponiendo, en su caso, alternativa de mejora o cambio.
Canarias	<p><b>Fomentar la participación ciudadana</b>, tanto de forma individual como colectiva.</p> <p><b>Información para la participación ciudadana:</b> derecho a la información. El derecho a consultar los informes. El derecho a obtener información y orientación de los procedimientos.</p> <p><b>Objetivos de información, atención y orientación:</b> Proporcionar la información necesaria. Orientar.</p> <p><b>Canales de comunicación:</b> Web. Presencial.</p> <p><b>Igualdad de representación de mujeres y hombres.</b></p> <p><b>Campañas informativas y formativas.</b></p> <p><b>Foros de consulta.</b> Espacios de debate y análisis de las políticas públicas.</p> <p><b>Paneles ciudadanos:</b> Son espacios de información constante e inmediata que se crean con carácter temporal, sobre cuestiones de interés para la ciudadanía.</p>
Cantabria	Aborda el diálogo social entre gobierno, empresarios y sindicatos.
Castilla-La Mancha	<p><b>Fines:</b> Garantizar el derecho de la ciudadanía a participar activamente. Promover y desarrollar instrumentos y procedimientos que fomenten la participación. Crear las condiciones que sean necesarias para facilitar y garantizar la participación ciudadana. Impulsar procedimientos e instrumentos de participación accesibles y adaptados a la diversidad y pluralidad de la ciudadanía. Contribuir a hacer efectiva la igualdad de género en la participación ciudadana. Fomentar una cultura de participación responsable, inclusiva y solidaria. Fomentar y fortalecer el tejido asociativo. Remover los obstáculos que impidan o dificulten la participación en los asuntos públicos, con atención prioritaria a los sectores de población con mayores desigualdades.</p> <p><b>Principios:</b> Gobernanza democrática. Universalidad y diversidad. Principio de accesibilidad universal, no discriminación e igualdad de oportunidades. Principio de transversalidad: el derecho de participación se integrará en todos los niveles de actuación. Principio de eficacia: velar para que el ejercicio de la participación sea útil y viable. Principio de perdurabilidad. Principio de relevancia. Principio de transparencia. Principio de facilidad y comprensión. Principio de buena fe. Principio de no discriminación por cuestiones de género</p> <p><b>Instrumentos de participación:</b> Portal de participación. Aportaciones ciudadanas. Foros de participación. Recogida de datos (formularios,</p>



CCAA	Aportación de ideas y aprendizaje
Castilla-La Mancha	<p>encuestas, etc.). Reuniones de contraste experto (grupos de consulta, deliberación, propuesta y evaluación). Ponencias o conferencias.</p> <p><b>Procedimientos de participación:</b> De diseño. De seguimiento y evaluación. De mejora.</p> <p><b>Medidas de fomento de la participación:</b> Formación. Sensibilización y difusión. Apoyo. Accesibilidad. Convenios de colaboración.</p>
Castilla y León	Aborda el diálogo social entre gobierno, empresarios y sindicatos.
Cataluña	Aborda el diálogo social entre gobierno, empresarios y sindicatos.
Extremadura	<p><b>Se entiende por participación ciudadana</b> la intervención, implicación y colaboración de los ciudadanos y ciudadanas, individual o colectivamente considerados, en los asuntos públicos, canalizadas a través de procesos de escucha activa, comunicación y conversación bidireccional.</p> <p><b>Gobierno abierto:</b> aquel que es capaz de entablar una permanente conversación con los ciudadanos con el fin de escuchar lo que dicen y solicitan; que toma sus decisiones centrándose en las necesidades y preferencias de estos; que facilita la participación y la colaboración de la ciudadanía en la definición de sus políticas y en el ejercicio de sus funciones; que proporciona información y comunica aquello que decide y hace de forma transparente; que se somete a criterios de calidad y de mejora continua; y que está preparado para rendir cuentas y asumir su responsabilidad ante los ciudadanos a los que ha de servir.</p> <p><b>Gobernanza:</b> proceso de toma de decisiones basado en la interacción de las instancias públicas tradicionales, los entornos cívicos y económicos y la ciudadanía. Se perseguirá la coordinación y la cooperación entre las diferentes administraciones públicas y en el interior de cada una, para hacer posible el desarrollo de un gobierno multinivel.</p> <p><b>Eficacia:</b> la consecución de los objetivos que se persiguen con el máximo de calidad posible, mediante la orientación a objetivos y resultados y la generalización de los sistemas de gestión.</p> <p><b>Eficiencia:</b> la utilización óptima de los medios para conseguir la eficacia, con introducción de la perspectiva económica en el análisis de esta.</p> <p><b>Principio de orientación a la ciudadanía:</b> la actuación de la Administración ha de estar dirigida a satisfacer las necesidades reales de los ciudadanos y ciudadanas, ha de perseguir siempre el interés general y se debe</p>

CCAA	Aportación de ideas y aprendizaje
Extrema-dura	<p>caracterizar por su voluntad de servicio a la sociedad.</p> <p><b>Principio de transparencia pública:</b> consiste en facilitar de oficio a la ciudadanía información constante, veraz y objetiva sobre la actuación de las entidades, potenciando su accesibilidad en tiempo real y sin tratar para que pueda, además, ser compartida de forma libre y gratuita o reutilizada por la ciudadanía respecto de aquellos datos puestos a disposición en formatos abiertos.</p> <p><b>Principio de participación y colaboración ciudadanas:</b> la Administración pública ha de garantizar en el diseño de sus políticas y en la gestión de sus servicios que los ciudadanos y ciudadanas, tanto individual como colectivamente, puedan participar, colaborar e implicarse en los asuntos públicos</p> <p><b>Principio de calidad y mejora continua:</b> la Administración pública ha de instaurar procesos que permitan evaluar los servicios que presta, detectar sus deficiencias y corregirlas, a efectos de poder prestar unos servicios públicos de calidad.</p> <p><b>Principio de simplicidad y comprensión:</b> la Administración pública ha de actuar para lograr la disminución progresiva de sus tiempos de respuesta mediante la simplificación de trámites, la eliminación de cargas administrativas y el empleo de procesos y técnicas que fomenten la utilización de un lenguaje accesible.</p> <p><b>Principios de integridad, responsabilidad y rendición de cuentas:</b> la imparcialidad, la objetividad y la observancia de un comportamiento ético ausente de arbitrariedad en el ejercicio de las funciones públicas y en la satisfacción de los intereses generales definirán la actuación política y la gestión de los asuntos públicos. Con ello se persigue que el principio de transparencia pública que instaura esta ley permita articular la responsabilidad y la rendición de cuentas a los ciudadanos en la toma de decisiones, asumiendo, junto con los tradicionales principios de objetividad y legalidad, el de eficacia, eficiencia y economía en el cumplimiento de los objetivos perseguidos.</p> <p><b>Principios éticos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Transparencia en la gestión de los asuntos públicos, favoreciendo la accesibilidad y receptividad de la Administración a todos los ciudadanos.</li> <li>b) Plena dedicación, profesionalidad y competencia, observando un comportamiento ético digno de las funciones, los cargos y los intereses que representan.</li> </ul>



CCAA	Aportación de ideas y aprendizaje
Extrema-dura	<p>c) Ejemplaridad, eficacia, eficiencia, economía, austeridad, transparencia y contención en la ejecución del gasto público.</p> <p>d) Plena imparcialidad, responsabilidad y lealtad institucional, velando siempre por la consecución de los intereses generales encomendados y absteniéndose de cualquier actividad que pueda comprometer su independencia o generar conflictos de intereses con el ámbito funcional público en el que actúan.</p> <p>e) Trato igual y sin discriminaciones de ningún tipo en el ejercicio de sus funciones.</p> <p>f) Buena fe y diligencia debida en el cumplimiento de sus obligaciones, fomentando la calidad en la prestación de los servicios públicos y la aplicación del principio de buena administración.</p> <p>g) Reserva respecto a los hechos o informaciones de las que tengan conocimiento con motivo u ocasión del ejercicio de sus competencias, sin perjuicio de lo dispuesto en las leyes sobre difusión de la información de interés público.</p> <p><b>El derecho de participación en los asuntos públicos implicará:</b></p> <p>a) Derecho a participar en la definición de los programas y políticas públicas.</p> <p>b) Derecho a participar en la evaluación de políticas y calidad de los servicios públicos.</p> <p>c) Derecho a participar en la elaboración de disposiciones de carácter general.</p> <p>d) Derecho a promover iniciativas reglamentarias.</p> <p>e) Derecho a formular alegaciones y observaciones en los trámites de exposición pública que se abran para ello.</p> <p>f) Derecho a formular propuestas de actuación o sugerencias.</p> <p><b>La participación se regirá por los siguientes principios</b></p> <p>a) Fomento de la participación individual o colectiva en la vida política, económica, cultural y social, especialmente en los asuntos públicos referidos a la evaluación de las políticas públicas y la tramitación de nuevas leyes. Los proyectos de ley tienen que incluir un proceso participativo y de consulta, y cada evaluación de las políticas públicas llevará asociada una acción de escucha de la ciudadanía.</p> <p>b) Fortalecimiento del tejido asociativo y la sociedad civil, impulsando la generación de la cultura y de los hábitos participativos entre la ciudadanía, y se favorecerá la reflexión colectiva sobre los asuntos que sean objeto de los procesos participativos, garantizando la pluralidad, el rigor, la transparencia informativa y la veracidad.</p>

CCAA	Aportación de ideas y aprendizaje
Extremadura	<p>c) Promoción del diálogo social como factor de cohesión y de progreso económico y el fomento del asociacionismo, del voluntariado y de la participación social.</p> <p>d) Establecimiento de vías de relación directa con la ciudadanía que posibiliten la adecuación de las políticas públicas a las demandas, necesidades e inquietudes de la ciudadanía.</p> <p>e) Favorecimiento de los mecanismos de participación y de cultura democrática mediante las nuevas tecnologías, entre otros medios, e implementación progresiva de procesos de participación a través de medios electrónicos como foros de consulta, paneles ciudadanos o el propio Portal de Transparencia y Participación Ciudadana, como punto de enlace para acceder a las acciones y mecanismos que en esta materia se promueven en cada momento por cada Administración.</p> <p>f) Participación en la elaboración de los Presupuestos, sobre los que la ciudadanía opine y proponga alternativas en cuanto al orden de prioridades en los distintos capítulos del mismo, mediante mecanismos de democracia directa debidamente estructurados u otros procesos e instrumentos participativos.</p> <p>Se constituye el <b>Consejo Extremeño de Ciudadanos</b> como foro de consulta para el ejercicio de la participación ciudadana, vinculado a la Asamblea de Extremadura.</p>
Galicia	Aborda la participación de iniciativa legislativa popular y participación ciudadana con parlamento.
Madrid	Aborda el funcionamiento del Consejo de Diálogo Social.
Murcia	<p>Transparencia y participación ciudadana. Participación ciudadana: la intervención individual o colectiva por parte de los ciudadanos en el diseño, ejecución y evaluación de las políticas y actuaciones públicas mediante instrumentos y procesos que permitan su comunicación con las entidades públicas.</p> <p>Principios: a) Principio de transparencia pública. Principio de libre acceso a la información pública. Principio de veracidad. Principio de accesibilidad. Principio de utilidad.</p> <p>Instrumentos de participación ciudadana: Aportaciones ciudadanas. Consultas públicas. Iniciativas ciudadanas. Procesos de deliberación participativa.</p>
Navarra	<b>Participación democrática.</b> La participación ciudadana es un derecho social y democrático. Y la participación directa o indirecta en el proceso de

CCAA	Aportación de ideas y aprendizaje
<p><b>Navarra</b></p>	<p>toma de decisiones por parte de la ciudadanía debe contribuir a garantizar el bienestar social de la ciudadanía, mediante la creación de mecanismos para su desarrollo social, procurando la igualdad de condiciones para que todas y todos desarrollen libremente su personalidad y disfruten de todos los derechos.</p> <p>La participación de la ciudadanía se ha de regir por los principios de democracia participativa, interés colectivo, igualdad social y de género, justicia, complementariedad, diversidad cultural, corresponsabilidad, cogestión, autogestión, cooperación, solidaridad, transparencia, honestidad, eficacia, eficiencia, efectividad, universalidad, responsabilidad, deber social, rendición de cuentas, control social, libre debate de ideas, voluntariedad, y garantía de los derechos de toda persona en situación de vulnerabilidad social.</p> <p><b>Procesos participativos:</b> Procesos deliberativos. Presupuestos participativos. Consultas. Exposición pública.</p>
<p><b>País Vasco</b></p>	<p><b>Mesa de diálogo social:</b> En definición de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el diálogo social comprende todo tipo de negociación, consulta o, simplemente, intercambio de información entre las personas representantes de los gobiernos, de las y los empleadores y de los trabajadores y trabajadoras, sobre temas de interés común relativos a la política económica y social</p>
<p><b>Rioja (La)</b></p>	<p><b>Aborda el Consejo Riojano de Diálogo Social.</b></p>
<p><b>Valencia-na (Com.)</b></p>	<p><b>Aborda la participación de organizaciones sindicales y empresariales.</b></p>

### 3. Aprendizajes en publicaciones de administraciones públicas en comunicación y participación

Publicación y enlace	Aportación de ideas y aprendizaje
<p>1. IMSERO: <a href="#">Protocolo de quejas y sugerencias</a> (2015)</p>	<p>- <b>Queja:</b> Es una manifestación de insatisfacción o disgusto de las personas usuarias con los servicios recibidos. Se diferenciaría de la <b>reclamación</b> en que ésta pide solución e incluso menciona la acción requerida para subsanar la deficiencia. - <b>Sugerencia:</b> Es una iniciativa de las personas usuarias para mejorar la calidad de los servicios.</p> <p>El formulario está disponible en Internet, en "Contacte", <a href="http://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/formularioqs.pdf">http://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/formularioqs.pdf</a></p> <p>1. Las personas usuarias pueden formular sus quejas y sugerencias: - Presencialmente - Por correo postal - Por medios telemáticos.</p> <p>La contestación a la queja o sugerencia deberá efectuarse, como máximo, en el plazo de veinte días hábiles desde la recepción de la misma, previas las aclaraciones que se estimen oportunas recabar del ciudadano, y en ella se informará a éste de las actuaciones realizadas y de las medidas adoptadas, en su caso. Las contestaciones se efectuarán por escrito.</p>
<p>2. IMSERO: <a href="#">Protocolo de incidencias</a> (2015)</p>	<p><b>Parte de incidencias:</b> impreso oficial numerado y sellado en el que se describe algún incidente o sugerencia para darlo a conocer al Responsable de Área, independientemente de las actuaciones que se deriven del mismo. Las comunicaciones que se anotan en el cuaderno de incidencias de cada control de planta, son para señalar al resto de compañeros, en el turno presente o posterior, alguna actuación que éstos deban conocer.</p> <p>Parte de incidencias debidamente cumplimentado.</p> <p>- <b>INDICADORES DEL PROCESO</b> - Tiempo transcurrido desde la presentación del parte de incidencias hasta la puesta en marcha de una actuación de respuesta. - Número de incidencias registradas en un periodo de tiempo. - Número de incidencias presentadas por una misma persona usuaria en un periodo de tiempo. - Incidencias en tratamiento en un momento dado. - Duración del tratamiento de la incidencia. - Procesos de incidencias finalizados con aceptación por los implicados, en el periodo de estudio.</p>
<p>3. IMSERO: <a href="#">Protocolo de conciliación</a> (2015)</p>	<p>La <b>TOLERANCIA</b>, la <b>EMPATÍA</b>, la <b>REFLEXIÓN</b>, la <b>COMPRENSIÓN</b>... son conceptos que, si se ponen en práctica, su significado ayuda a mejorar la convivencia a la que tanto daño se le hace cuando se actúa en sentido contrario, por lo que su utilización tiene una repercusión directa sobre nuestro entorno y, por ende, sobre nosotros mismos.</p> <p>Cabe expresar un especial interés por mejorar la vida del Centro, tratando de generar un adecuado clima de convivencia a través de unas relaciones</p>

Publicación y enlace	Aportación de ideas y aprendizaje
<p>IMSERSO: <a href="#">Protocolo de conciliación</a></p>	<p>interpersonales más fluidas. Por esa razón se crea una <b>Comisión de Conciliación</b>, la cual trata de mediar en algunos conflictos o diferencias que surjan entre trabajadores y personas usuarias, o bien entre estos últimos.</p> <p><b>La Comisión de Conciliación estará formada por:</b> - Una Secretaría - Un representante del Comité de Empresa - Un representante de la Junta de Participación - Un representante de la Dirección.</p> <p>Cuando el receptor de un parte de incidencias considere que la gravedad de los hechos, la frecuencia con que se repiten, o los efectos colaterales que pueden producir sean importantes, lo derivará al Secretariado de la Comisión de Conciliación.</p> <p>Una vez que la Secretaría de la Comisión recibe el parte de incidencias, llevará a cabo una primera valoración del mismo. De esta primera valoración se establecerá la vía más indicada para llevar a cabo la intervención, así, la Secretaría puede derivar la incidencia a: - Equipo de Dirección - Equipo Multiprofesional - Departamentos Asistenciales - Residenciales - Comisión de Conciliación.</p> <p>Una vez decidida la vía de solución, la Secretaría informará al emisor de la incidencia y a las partes implicadas de la misma, de cuál es el equipo que cree más conveniente para su resolución.</p>
<p>4. IMSERSO. <a href="#">La participación social de las personas mayores (2008)</a>.</p>	<p>En 1991, la Asamblea General de las Naciones Unidas promulgó una serie de <b>principios sobre las personas mayores para que los países los integren en sus políticas y programas</b>. Estos principios fueron: •<b>Independencia:</b> reconociendo el derecho de las personas mayores a tener acceso a ingresos, alimentación, vivienda, medicamentos, así como a una educación y formación adecuada. • <b>Participación:</b> resaltando la importancia de la integración de las personas mayores en la sociedad a través de mecanismos que la favorezca, poniendo especial atención en los movimientos sociales o asociaciones. •<b>Cuidados:</b> señalando la relevancia de la atención a la salud y el bienestar, la disponibilidad de recursos, servicios sociales y de la calidad de vida de las personas mayores. •<b>Autorrealización:</b> favoreciendo el acceso a los recursos sociales que apoyen las oportunidades para desarrollar su potencial. •<b>Dignidad:</b> poniendo especial atención en la protección de su seguridad integral en materia de explotaciones y malos tratos.</p> <p>Desde un punto de vista gramatical, la procedencia del <b>verbo participar viene del latín participare</b>, cuyo significado comprende «tener parte» o «comunicar». A su vez, ambos significados comparten origen común con la <b>palabra cummunis</b>. En este sentido, participar tiene como raíz lo común, término análogo a comunidad, por lo que <b>participar y comunidad se encuentran relacionados</b>.</p> <p><b>NIVELES DE PARTICIPACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La participación como información</b>, puede ser entendida como la más básica y fundamental.</li> <li>• <b>La participación como consulta no vinculante</b>, corresponde a una forma</li> </ul>

Publicación y enlace	Aportación de ideas y aprendizaje
<p>IMSERSO. <a href="#">La participación social de las personas mayores</a></p>	<p>de participación que se caracteriza por no implicar una relación directa con el proceso de toma de decisiones. Es decir, los resultados de la consulta no tienen mayor impacto pues la decisión suele radicar en un tercero. • <b>La participación como consulta vinculante</b> es una forma más avanzada de participación, pues toma en cuenta la opinión o parecer de las personas. Esto requiere de personas informadas, pues adquiere sentido en la medida que éstas poseen conocimiento respecto de los temas que se les preguntan. • <b>La participación como co-gestión o co-ejecución, referido a la realización conjunta</b> entre las partes, sin que necesariamente haya existido un proceso de decisión conjunta. • <b>La participación como control</b> es una forma avanzada de participación ciudadana, pues alude a la posibilidad de emprender acciones de fiscalización con respecto a la gestión pública. Es decir, en este nivel, la ciudadanía puede participar en instancias de evaluación o auditoría de las distintas etapas o fases de un proyecto. • <b>La participación del tipo co-implicación o codirección</b> corresponde a aquella forma que idealmente, incorpora a todas las anteriores, pero que se traduce en la concertación de voluntades, formación de alianzas y participación en las decisiones, en conjunto con las instituciones que dan forma a una oferta de participación.</p> <p><b>TIPOS:</b>  <b>El movimiento asociativo</b> se configura como una herramienta clave de participación para las personas mayores.  <b>Voluntariado:</b> «deberán poder buscar y aprovechar oportunidades de prestar servicio a la comunidad y de trabajar como voluntarios en puestos apropiados a sus intereses y capacidades.  <b>Actividad política:</b> La cultura y participación política en nuestro país posee unos niveles relativamente bajos para todo el conjunto de la población.  <b>Educación permanente:</b> Desde los programas de educación permanente de la Unión Europea se reconoce la vital importancia que adquiere la educación para la participación social y el desarrollo personal.  <b>Ocio y tiempo libre.</b>  <b>Otras formas:</b> religión, social, turismo...</p>
<p>5. Ayto. de Madrid. <a href="#">Plan de mejora de servicios sociales (2017)</a></p>	<p><b>Los sistemas organizativos</b> se componen de diferentes subsistemas: el del entorno, el estratégico, el tecnológico, el de los procesos administrativos, el de la estructura, el de las personas..., siendo objeto del presente Plan de Mejora, procurar un engranaje armónico entre todos ellos, en pro de unos servicios sociales eficientes y de calidad.  <b>El Plan de Mejora</b> se articula a través de un modelo de trabajo participativo, a través del cual se ha tratado de recoger las opiniones de todos los/as profesionales, mediante los siguientes instrumentos: Grupo Motor, grupos de discusión, cuestionarios a personas usuarias de los Servicios Sociales, encuestas a profesionales para diagnóstico y propuesta, jornadas técnicas,</p>



Publicación y enlace	Aportación de ideas y aprendizaje
<p>Ayto. de Madrid. <a href="#">Plan de mejora de servicios sociales</a></p>	<p>grupos focales y grupos de trabajo operativo. La ciudadanía sugiere mejoras que ayudarían en su relación con los servicios sociales: incrementar las visitas domiciliarias, información previa a la cita sobre requisitos/documentación para la gestión de las prestaciones, mejorar la atención telefónica, realizar recordatorio de citas...</p> <p><b>Áreas de mejora:</b> Listas de espera para atender demanda Excesivos tiempos para tramitación de los servicios/prestaciones sociales. Procedimientos burocratizados y farragosos. Dificultades de coordinación. Gran número de profesionales implicados. Insuficiencia de medios personales. Deficiencias en la comunicación. Falta de visualización del servicio. Heterogeneidad organizativa en el territorio. Percepción de los usuarios de una incorrecta prestación de los servicios. Falta de calidad e inmediatez de la información. Sistemas informáticos insuficientes e inadecuados. Resistencia al cambio.</p>
<p>6. Ayto. Málaga. <a href="#">Protocolo de participación</a></p>	<p>A los efectos del protocolo, <b>se entiende por participación ciudadana toda estrategia orientada a promover o potenciar la incidencia e implicación de la ciudadanía en las políticas públicas, garantizando un nivel de participación bidireccional, individual y grupal.</b></p> <p><b>OBJETIVOS:</b> Establecer el mayor nivel de confianza de la ciudadanía en el Buen Gobierno municipal y en su efectiva participación. Garantizar la equidad y los niveles de participación en toda la acción municipal. Avanzar en la efectiva modernización e innovación de los servicios municipales en su orientación a ciudadanía y en el desarrollo de la administración inteligente.</p> <p><b>Objetivos estratégicos: 1. Establecer las pautas transversales de comunicación y actuación</b> de las áreas y distritos del ayuntamiento de Málaga, en materia de participación ciudadana, con el fin de homogeneizar e impulsar los distintos procesos y servicios municipales. Crear una red de responsables de participación ciudadana, y en su caso una unidad de gestión de la participación ciudadana en cada departamento, que, bajo la coordinación del área que en cada momento ostente las competencias en la materia, promueva e impulse la aplicación de las pautas y objetivos marcados en este protocolo.</p> <p>Información general a la ciudadanía de alguna actuación que se va a realizar (Informar propósitos): se hace partícipe a la ciudadanía de un proyecto o actuación que está previsto realizarse, para que sepan en todo momento las fases y las implicaciones que conlleva. <b>2. Conocer las expectativas de la ciudadanía</b> (Conocer inquietudes): para conocer las demandas y necesidades de la ciudadanía. Por medio de esta participación, se puede conocer todas aquellas cosas que la ciudadanía demanda a los ayuntamientos, en cualquier materia, sin que exista una materia o proyecto predefinido sobre el que se quiere conocer la opinión. Esta participación puede ser activa (si se fomenta por parte del ayuntamiento) o pasiva (se “oye” a la ciudadanía, se espera que vengan a pedir lo que necesitan o esperan).</p>

Publicación y enlace	Aportación de ideas y aprendizaje
<p>Ayto. Málaga.  <a href="#">Protocolo de participación ciudadana</a></p>	<p><b>3. Aportación de ideas u opiniones para un proyecto (Proponer):</b> para que la ciudadanía aporte ideas, opiniones,... sobre algún proyecto o actuación que se tiene previsto realizar, o sobre un posible gasto que se va a realizar. En primer lugar se le da a conocer la información sobre la iniciativa y el fin que se busca, para posteriormente solicitar la participación activa a través las propuestas que puedan aportar relacionadas con la materia, proyecto o actuación que se trate. <b>4. Implicar a la ciudadanía en las decisiones relativas a la gestión municipal (Decidir):</b> para que la ciudadanía elija directamente sobre la totalidad o ciertas características de un proyecto o actuación que se quiera realizar, de forma que las personas que vayan a beneficiarse de este proyecto o actuación decidan las características principales del mismo. <b>5. Información general a la ciudadanía de alguna actuación ya realizada (Informar resultados):</b> se hace partícipe a la ciudadanía de información acerca de los resultados finales sobre una actuación ya realizada. Este tipo de participación se hace para que la ciudadanía conozca los resultados finales del proyecto o actuación y/o para que pueda evaluar el resultado final. <b>6. Conocer la opinión de la ciudadanía sobre proyecto o actuación que se ha realizado (Evaluar):</b> para que la ciudadanía opine y evalúe los resultados obtenidos de la actuación y proyecto que se trate. Por medio de esta participación, se consigue que la ciudadanía se implique en valorar el resultado final y aporte opiniones que puedan tenerse en cuenta para futuros proyectos o actuaciones similares. Se realizará en coordinación con la participación en materia de “Información general a la ciudadanía de alguna actuación ya realizada”.</p> <p><b>CAUCES:</b> Se pueden distinguir las siguientes vías o medios: <b>1. Presencial:</b> medio por el que las personas acuden físicamente a un determinado lugar para poder participar. Dentro del cauce presencial hay diferentes canales de prestación presencial. <b>2. Telefónico:</b> medio en el que las personas utilizan el teléfono para comunicarse verbalmente y poder participar en una actividad. Evita la barrera que pueda tener el cauce presencial en cuanto a desplazamientos, pero tiene las limitaciones de sólo poder usar la voz entre dos interlocutores para poder comunicarse y ser partícipe de alguna actuación. <b>3. Telemático:</b> medio en el que la persona utiliza la infraestructura de internet para poder participar en una actividad de una forma pasiva. Debe complementarse con otros cauces, ya que no toda la población tiene acceso, ni sabe cómo utilizar eficazmente las herramientas de participación de este cauce. <b>4. Medios de comunicación de masas:</b> medio tradicional de comunicación, que las personas pueden usar para participar en una actividad. Se usan para llegar a un gran volumen de personas (radio, televisión y prensa escrita). Se pueden combinar con otros cauces para que la participación sea más efectiva y accesible. <b>5. Redes Sociales:</b> medio en el que las personas utilizan la infraestructura de internet para poder participar en una actividad, de una forma activa, con intercambio de información en tiempo real.</p>

Publicación y enlace	Aportación de ideas y aprendizaje
<p>Ayto. Málaga.  <a href="#">Protocolo de participación ciudadana</a></p>	<p><b>CANALES:</b>  <b>Publicaciones de información en papel:</b> Folletos, revistas monográficas, pósteres, boletines,... en los que se facilita información de la situación en que se encuentra una actividad/actuación. Se pueden difundir en instalaciones municipales mediante mupis, expositores municipales, etc. y dirigir a la población en general o solo a la población que se decida, o pueda verse afectada por dicha actuación. Se puede proporcionar la información principal del hecho o también servir para informar de otros canales de participación existentes y su forma de acceso. Asimismo se pueden utilizar para recoger opiniones por medio de formularios que se encuentren con el resto de documentación. <b>2. Exposiciones monográficas:</b> Agrupación de toda la información disponible sobre una materia o actuación en un mismo sitio diseñado para ese propósito, que podrá ser fijo o itinerante, y contará con paneles expositivos y personal que explique y recoja opiniones sobre la actuación. <b>3. Teléfono:</b> Mediante el teléfono de información municipal (010) u otro específico, se puede facilitar información, aclarar dudas, pedir opinión o realizar encuestas sobre temas o actuaciones concretas programadas, en ejecución o finalizadas <b>4. Oficinas municipales:</b> A través de la red de oficinas municipales de atención ciudadana ubicadas en cada distrito (OMAC) y otras oficinas especializadas (GESTRISAM, IMV...) Se puede facilitar información, recoger peticiones, sugerencias, alegaciones o habilitar como oficinas de votación presencial en caso necesario. <b>5. Espacio web específico:</b> por medio de una página web en internet se puede informar de una determinada actuación, aportando toda la información que sea útil para entender y conocer que se ha realizado o quiere realizar. A través de ellas se pueden realizar encuestas para que la ciudadanía vote, o poner en marcha chat o foros que permitan plantear preguntas o dudas que puedan surgir. Por ejemplo: Málaga 24h. <b>6. Correo electrónico:</b> por medio de un correo electrónico específico, se puede facilitar una información solicitada o enviar información periódica a personas que la hayan solicitado sobre un tema concreto (lista de distribución). También recibir peticiones, sugerencias, inquietudes sobre una actuación concreta, y recibir votos sobre alguna actuación en la que se ha pedido la opinión con posibles opciones. <b>7. Anuncios publicitarios:</b> por medio de anuncios publicitarios en prensa, radio o TV se puede informar a la ciudadanía de forma muy general de algunos proyectos y los canales que se habilitan para poder ampliar la información y participar en dicha actuación. <b>8. Charlas / programas monográficos:</b> reuniones abiertas a la ciudadanía en general y/o a representantes de ésta para informar de alguna actuación en concreto, resolviendo las posibles dudas e inquietudes; también se pueden recoger peticiones en relación con una actuación. Se realizan en un lugar físico en un día y hora concreta, pero también se pueden transmitir por algún medio de comunicación audiovisual (TV o radio) o internet, en función de la importancia y las personas que puedan verse afectadas. <b>9. Sistemas de comunicación generales con la</b></p>

Publicación y enlace	Aportación de ideas y aprendizaje
<p>Ayto. Málaga. <a href="#">Protocolo de participación ciudadana</a></p>	<p><b>administración:</b> Los ciudadanos se pueden dirigir a los responsables municipales para exponer sus inquietudes o peticiones sobre temas municipales a través del sistema de quejas y sugerencias, correo del/de la alcalde/sa, programas de TV o radio y redes sociales institucionales. <b>10.Redes Sociales:</b> por medio de cuentas específicas de redes sociales o uso de ciertos hashtag, sobre la materia que se trate, se puede dar información, facilitar otros canales para ampliarla, recoger opinión sobre algún tema o votar sobre varias posibles opciones ofrecidas. Además la ciudadanía puede expresar a la administración sus preocupaciones o peticiones pudiendo verse respaldadas por otros ciudadanos. <b>11. Plataformas de participación presenciales u on-line:</b> por este medio se puede informar sobre actuaciones municipales, recoger opinión sobre las mismas, proponer discusiones abiertas sobre un tema concreto e incluso votar sobre alguna actuación. “Málaga funciona” (con coordinación de distritos) es una plataforma que permite a la ciudadanía comunicar incidencias de la vía pública. “Málaga contesta” es otra plataforma en la que la ciudadanía puede participar en las decisiones que les afectan. <b>12. Encuestas / Entrevistas:</b> por medio de las encuestas se puede conocer el parecer sobre algún tema, o cómo de satisfecha está la ciudadanía sobre un determinado tema. Pueden realizarse presencialmente, telefónicamente o telemáticamente, tanto a la población a la que va dirigida una actuación, como a expertos sobre la materia. <b>13. Comunicaciones prensa:</b> por medio de los comunicados de prensa (ruedas de prensa o notas de prensa) se puede informar a la ciudadanía de forma general sobre la puesta en marcha de iniciativas de participación en determinadas actuaciones. <b>14.Reuniones deliberativas:</b> en las que se exponen las diferentes opiniones, con posibilidad de elevarse a instancias superiores competentes.</p>
<p>7. CEAPAT. <a href="#">Estrategias de apoyo en comunicación con personas mayores (2013).</a></p>	<p><b>La comunicación permite a las personas relacionarse con su entorno.</b> Cuando nos comunicamos hacemos que los demás formen parte de nuestras vidas y compartimos nuestras opiniones, deseos, inquietudes e ideas. <b>La comunicación es un medio para conseguir una cosa, hacer una petición o lograr una meta.</b> En ocasiones, las personas mayores pueden presentar limitaciones en su comunicación. <b>Los elementos de apoyo a la comunicación:</b> gestos, imágenes, objetos, etc. y sus posibilidades de uso con la persona. Por principio, siempre han de ser fácilmente reconocibles para la persona, sencillos y directos. Disfrute conversando con la persona. <b>La persona mayor puede necesitar el uso de un producto de apoyo,</b> entre otros, para: - La comunicación cara a cara. Por ejemplo, utilizando un cuaderno de comunicación - La visión. Por ejemplo, gafas, lupas</p>

Publicación y enlace	Aportación de ideas y aprendizaje
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La audición. Por ejemplo, audífonos, auriculares de amplificación.</li> <li>- Producción vocal. Por ejemplo, amplificadores de voz de uso personal.</li> <li>- La movilidad personal: Por ejemplo, sillas de ruedas, bastones.</li> </ul>
<p>8. Comunidad de Madrid. <a href="#">Guía de elaboración de protocolos en servicios sociales (2015).</a></p>	<p>En el ámbito de la calidad de los servicios sociales utilizamos el término <b>protocolo para referirnos a la manera de actuar para desarrollar adecuadamente una actividad o tarea.</b></p> <p>El principal objetivo del protocolo es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad en su centro o servicio para garantizar la calidad de la atención, considerando los factores de tiempo, esfuerzo y coste.</p> <p><b>Los protocolos responden a las preguntas</b> ¿qué hay que hacer?. Los procedimientos responden a la pregunta ¿cómo hacerlo?.</p> <p>Estableciendo estas “normas por escrito” se evitan los errores y confusiones, se simplifican las tareas y se reducen los esfuerzos para asegurar la calidad de los resultados. Así mismo se facilita la formación del nuevo personal y se asegura que los servicios se prestan de manera homogénea conforme a lo establecido con independencia de turnos u horarios.</p> <p><b>VENTAJAS:</b> Simplifican tareas evitan errores, mejoran el rendimiento, facilitan la formación de los trabajadores, facilitan la mejora continua.</p> <p>El contenido de un protocolo debería dar respuesta a las siguientes preguntas: • ¿Para qué? Es el objetivo genérico del protocolo. • ¿Quién? A quién va dirigido y qué profesionales están implicados en su aplicación y las actuaciones de las personas responsables. • ¿Cómo? Detalla cómo se tiene que actuar, qué pasos hay que dar. • ¿Cuándo? En qué momento se actúa. • ¿Con qué? Material necesario, si fuera el caso, así como los registros que se generan.</p> <p><b>RECOMENDACIONES PARA ELABORAR PROTOCOLOS:</b></p> <p><b>1. Identifique los protocolos que sean clave para asegurar la calidad de la atención.</b> Haga un listado de todos los que considera básicos y céntrese en ellos primero. <b>2. Empiece por un protocolo que le resulte sencillo le será más fácil su elaboración.</b> <b>3. Utilice un guión de las preguntas a responder.</b> Para ello tenga en cuenta las preguntas orientativas que hemos indicado en el apartado anterior y trate de contestar a ellas. <b>4. Tenga en mente que los protocolos deben estar personalizados para su centro o servicio.</b> Sólo así serán eficaces y le ayudarán a mejorar. Aunque existen múltiples publicaciones y guías donde puede encontrar protocolos de referencia en centros y servicios de acción social son sólo eso referencias que pueden servirle de orientación para saber cómo estructurar los protocolos, la terminología habitual o identificar buenas prácticas etc., pero <b>RECUERDE QUE EL PROTOCOLO PARA SER EFICAZ DEBE SER ESPECÍFICO PARA SU CENTRO O SERVICIO.</b> Lo que puede ser útil en un centro puede no serlo en otro. <b>5. Pregunte a los trabajadores que realizan la actividad:</b> son los que mejor conocen la realidad de su trabajo, sus dificultades y pueden aportar ideas valiosas para mejorarlo. Además su participación en la elaboración del</p>



Publicación y enlace	Aportación de ideas y aprendizaje
<p>Comunidad de Madrid.  <a href="#">Guía de elaboración de protocolos en servicios sociales</a></p>	<p>protocolo facilita que se comprometan a su cumplimiento. <b>6. No dé por supuesto como se hacen las cosas:</b> suele haber diferencias entre lo que se cree que se hace y lo que realmente se hace, especialmente en procesos complejos donde intervienen varios profesionales, cuando existen turnos etc. <b>7. Cuide la redacción.</b> Los protocolos tienen que ser útiles para los trabajadores: piense en ello al redactarlos, utilizando un lenguaje claro y conciso. Valore la posibilidad de utilizar diagramas de flujo u otras herramientas visuales. <b>8. Evite información superflua o innecesaria.</b> Describa hasta el nivel de detalle necesario en su organización para dejar claro que hay que hacer y cómo, teniendo en cuenta el grado de complejidad de la actividad, errores que se hayan producido con anterioridad, la formación de los profesionales que deben aplicarlo, la criticidad de la aplicación del protocolo en la calidad de la atención, etc. <b>9. Cuide los aspectos formales.</b> Incluir la fecha o número de revisión en el protocolo para poder identificar si se encuentra en vigor, identificar las responsabilidades de su elaboración, revisión y/o aprobación, por ejemplo, mediante su firma en el propio documento, o numerar las páginas, son buenas prácticas a tener en cuenta. <b>10. Difúndalo al personal de forma efectiva.</b> Una vez que se ha elaborado un protocolo es necesario darlo a conocer a todos los profesionales que en algún momento estén involucrados en el mismo cara a su puesta en práctica. Hágalo de forma efectiva, a veces proporcionar una copia del documento no es suficiente. Valore la posibilidad de usar otros medios, una breve sesión informativa, explicando porque se ha hecho el procedimiento y cómo aplicarlo puede ser más útil.</p>
<p>9.            Comunidad de Madrid.  <a href="#">Coordinación entre servicios sociales y tercer sector (2020)</a></p>	<p><b>Principios de actuación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Corresponsabilidad. Autocuidado del riesgo de exposición asumido. Cooperación. Coordinación Reconocimiento mutuo. Respeto a la autonomía Innovación y buenas prácticas. Inclusión y Diversidad. Sostenibilidad. Territorio. Cohesión social. Complementariedad. Transparencia. Trazabilidad. Participación.</li> </ul> <p><b>Acciones recomendadas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Generar Modelos coordinados de información.</b> Se centrarán en la persona y en buscar la eficiencia en los servicios y la eficacia en la atención para realizar intervenciones de calidad. Para lograr esto debe existir una voluntad clara de compartir la información.</li> <li>2. <b>Puesta en marcha de la coordinación en el territorio local.</b> La coordinación comunitaria puede pasar por diferentes etapas: Intercambio de información y conocimiento mutuo Colaboración puntual o estable entre dos o tres entidades componentes del grupo o comité de coordinación Establecimientos de protocolos de colaboración permanente entre varias entidades para atender de manera integrada a determinadas demandas o a determinados colectivos de personas, etc. Diagnóstico comunitario Programación comunitaria.</li> </ol>



Publicación y enlace	Aportación de ideas y aprendizaje
<p>Comunidad de Madrid. <a href="#">Coordinación entre servicios sociales y tercer sector</a></p>	<p>3. <b>Herramientas e instrumentos de coordinación en el territorio local.</b> Mesas locales de coordinación. Mapas de recursos. Protocolos de intervención social en red.</p> <p>4. <b>Personal de atención y voluntariado.</b> <b>Acciones de trabajo en red desde la Consejería de Políticas Sociales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacios de coordinación. Mesas de diálogo. Foros de Servicios Sociales. Otras acciones de trabajo en RED. Fomento de la investigación. Modelo proactivo de inclusión social.</li> </ul>
<p>10. Diput. Foral Guipúzcoa. <a href="#">Guía de diseño y puesta en marcha procesos participativos</a> (2016)</p>	<p><b>El Plan Anual de participación ciudadana producirá seis resultados fundamentales:</b></p> <p>1. Puesta en marcha de estructuras organizativas que escuchen las iniciativas ciudadanas y promuevan la cultura participativa. 2. Mayor y más sólida cultura participativa en todas las Áreas de Gestión de Diputación Foral de Gipuzkoa.</p> <p>3 Evidencias de una mejor y mayor colaboración habitual y estable con la ciudadanía, las organizaciones sociales y los ayuntamientos. 4. Elaboración de guías a disposición de la ciudadanía para entender y practicar la participación ciudadana. 5. Empleo sistemático de herramientas sociales y tecnológicas en el desarrollo de los procesos participativos. 6 Creación de canales de información y comunicación útiles y accesibles entre la Diputación Foral de Gipuzkoa y la ciudadanía.</p> <p><b>Criterios de calidad democrática para evaluar los diferentes procesos participativos:</b> <b>Inclusivos:</b> porque contemplen dinámicas y canales de recepción de propuestas de personas y grupos de interés diversos. <b>Transparentes:</b> al trasladar fielmente los consensos y disensos sobre la materia, y los recursos empleados para conseguirlos. <b>Accesibles:</b> que acerquen la información resultante de modo comprensible para la ciudadanía.</p> <p><b>Paso a paso:</b> Fase 1: Comencemos por la organización. Fase 2: Definamos las 7Gs (Galderak: ¿Qué?- los temas, ¿Cuándo?-los plazos, ¿Quiénes?-el público, ¿Cuánto?- los límites, ¿Dónde?, ubicación y alcance, ¿Para qué?- los objetivos, ¿Cómo?- los medios). Fase 3: Antes de actuar, comunicar. Fase 4: Puesta en marcha. Fase 5: Informe de resultados. Fase 6: devolución. Fase 7: Evaluación.</p> <p><b>Instrumentos de participación:</b> Órgano colegiado de participación pública, Foro permanente, Foro o mesa temática, Foro y debate on-line, Consejo ciudadano, Técnica Delphi, Redes sociales, Encuestas, Sesiones de visión de futuro, Certamen de ideas, Consulta popular, Entrevista grupal, Grupo de discusión, Entrevista personal, Petición ciudadana, Presencia a pié de calle.</p>

Publicación y enlace	Aportación de ideas y aprendizaje
<p>11. Diputación Foral de Bizkaia. <a href="#">Plan para la participación y calidad de vida de personas con discapacidad (2021)</a></p>	<p><b>Visión:</b> Conseguir que las personas y la sociedad evolucionemos hacia una cultura de autonomía personal y vida independiente en la comunidad que permita a todas las personas, sin exclusiones ni discriminaciones de ningún tipo, realizar sus propias elecciones y vivir en condiciones idóneas de calidad de vida y autorrealización.</p> <p><b>Finalidad:</b> Contribuir a mejorar la participación y calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias, hacia mayores cotas de autonomía personal en el desarrollo de su proyecto de vida elegido, con condiciones de cobertura, calidad y eficacia del sistema de servicios sociales de responsabilidad pública y con condiciones inclusivas del entorno, en clave de igualdad de oportunidades, accesibilidad universal y no discriminación, desde una mayor implicación transversal de las áreas responsables de la transformación social en todos los ámbitos.</p> <p><b>Modelo de Participación y Calidad de Vida:</b> modelo compartido para la atención y promoción de las personas con discapacidad y sus familias.</p> <p>EJE A. VIDA AUTÓNOMA EN LA COMUNIDAD, INCLUSIÓN Y PARTICIPACIÓN ACTIVA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios, programas y apoyos para la autonomía personal y vida independiente alineados con el modelo de calidad de vida y participación.</li> <li>• Empoderamiento de las personas con discapacidad para el ejercicio de su autodeterminación y libertad de elección, y para participar y ejercer sus derechos.</li> <li>• Incorporación e innovación en productos de apoyo y ayudas técnicas.</li> <li>• Transformación social a través de la participación social.</li> </ul> <p>EJE B. ACCESIBILIDAD UNIVERSAL, DISEÑO PARA TODAS LAS PERSONAS E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implicación transversal de todos los ámbitos y agentes clave para la efectiva igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal.</li> <li>• Condiciones plenas de accesibilidad universal.</li> <li>• Sensibilización de la sociedad en clave de igualdad de oportunidades y accesibilidad universal.</li> </ul> <p>EJE C. UNIVERSALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES Y EQUIDAD EN EL ACCESO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Universalidad de los servicios sociales y equidad en el acceso a los Servicios Sociales.</li> <li>• Adecuación de los servicios a la evolución de las necesidades de las personas con discapacidad y sus familias, alineados con el modelo de calidad de vida y participación.</li> <li>• Sistema de valoración, orientación, acceso y tránsito entre servicios, para que cada persona con discapacidad se encuentre, en cada momento de su evolución o itinerario, en el/ los recurso/s más adecuado a sus necesidades.</li> </ul>

Publicación y enlace	Aportación de ideas y aprendizaje
<p>Diputación Foral de Bizkaia.  <a href="#">Plan para la participación y calidad de vida de personas con discapacidad</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Incidencia sobre otras áreas y departamentos, desde la perspectiva de la transversalidad de las políticas de discapacidad, para lograr su mayor implicación y compromiso en la dotación de recursos y soluciones para el apoyo a las personas con discapacidad y sus familias.</li> </ul> <p>EJE D. CALIDAD Y PLANIFICACIÓN CENTRADA EN Y CON LA PERSONA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Materialización de los principios de la planificación centrada en y con la persona.</li> <li>● Modelo integrado de gestión centrado en la calidad de vida, la ética en la atención, la calidad en la gestión, la transparencia organizacional y la igualdad de género y normalización del uso del euskera.</li> </ul> <p>EJE E. COLABORACIÓN Y DIÁLOGO CON EL TERCER SECTOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Colaboración entre las Administraciones Públicas y el Tercer Sector en la atención y promoción de las personas con discapacidad y sus familias.</li> <li>● Operatividad y puesta en valor de la colaboración entre las Administraciones Públicas y el Tercer Sector en la atención y promoción de las personas con discapacidad y sus familias.</li> </ul> <p><b>Abordajes complementarios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● EMPODERAMIENTO: Empoderar a las personas con discapacidad para que desarrollen las máximas competencias posibles para su autonomía personal, vida independiente y participación en la comunidad, así como a sus familias.</li> <li>● APOYOS Y SOPORTES: SERVICIOS Y PRESTACIONES adecuadas a las necesidades de las personas con discapacidad y sus familias, adaptando los apoyos disponibles (recursos, servicios, programas, prestaciones económicas) y las organizaciones que los proveen en coherencia con el paradigma de participación y calidad de vida.</li> <li>● TRANSFORMACIÓN SOCIAL Y DEL ENTORNO para que garantice condiciones de accesibilidad universal y diseño para todas las personas, y de igualdad de oportunidades y no discriminación, para la participación efectiva de las personas con discapacidad en todos los ámbitos.</li> </ul>
<p>12. Generalitat Valenciana.  <a href="#">Guía de participación ciudadana (2020).</a></p>	<p><b>Las 4 fases de los procesos de participación ciudadana:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Información y diagnóstico de la situación.</b></li> <li>● <b>Propuestas:</b> Los objetivos son formular propuestas de acción para transformar la realidad social y elaborar un plan que estructure su implementación.</li> <li>● <b>Debate:</b> La democracia requiere deliberación colectiva, pero esta no puede agotarse en los debates que mantienen los y las representantes políticos, sino que se tiene que extender al resto de la sociedad.</li> <li>● <b>Retorno:</b> La última fase es de retorno o de devolución a la ciudadanía</li> </ul>

Publicación y enlace	Aportación de ideas y aprendizaje
<p>Generalitat Valenciana.  <a href="#">Guía de participación ciudadana</a></p>	<p>es el momento en que se hace pública la información con los resultados obtenidos del proceso participativo.</p> <p><b>La evaluación del proceso:</b> Sin ser una fase propiamente dicha, la evaluación del proceso participativo y sus resultados es un paso fundamental para mejorar en nuestro avance en la participación ciudadana. Detallan los consejos de participación o asesores que tienen, quienes lo componen y lo que hacen</p>
<p>13.            Gobierno de Navarra.  <a href="#">Guía para facilitar la participación ciudadana. Herramientas (2018)</a></p>	<p><b>Participación, concepto:</b> Entendemos por participación ciudadana cualquier tipo de práctica social a través de la cual la ciudadanía pretende incidir sobre la política o sobre cualquier dimensión de lo colectivo. Hay iniciativas de participación que tienen una naturaleza institucional y otras promovidas por la ciudadanía y las organizaciones sociales.</p> <p><b>Utilidades y oportunidades de la participación:</b> Ayuda a generar confianza en las instituciones y a restablecer los vínculos sociales Contribuye a orientar la gestión de lo público hacia políticas que atiendan las necesidades de la ciudadanía Posibilita que la inteligencia colectiva de la sociedad se aproveche en las decisiones públicas. Contribuye a la construcción de una ciudadanía más activa y con mayor capacidad de conocimiento, análisis y crítica frente a los problemas de su entorno. Incrementa la sensibilización y concienciación de la sociedad, el sentimiento de pertenencia, la corresponsabilidad y una voluntad colectiva de cambio. Fomenta la integración social. Contribuye a enriquecer las decisiones públicas y mejora su eficacia. Ayuda a promover cambios internos en las Administraciones. Contribuye a la innovación en las políticas públicas para responder mejor a la complejidad e incertidumbre a las que se enfrentan. Ayuda a generar aprendizaje social, construir tejido y crear y consolidar redes. Mejora las políticas públicas y su calidad democrática.</p> <p><b>EL TRABAJO CON GRUPOS NECESITA TRANSPARENCIA PARA GENERAR CONFIANZA.</b></p> <p><b>Recomendaciones para la calidad de la participación:</b> Debemos aclarar las reglas del juego desde el inicio para todos los participantes y, en su caso, recoger las incertidumbres existentes. Debemos levantar actas de cada sesión y devolverlas a los participantes para su revisión y/o validación. Debemos organizar y mostrar con claridad cuáles serán los procedimientos para la deliberación, la recepción de aportaciones, su adecuado estudio y valoración y el posterior retorno a los participantes. 8 Evidentemente saber para qué se está en una reunión, cuál será su utilidad, cuáles son los resultados, etc. refuerza la dimensión instrumental de la participación y las personas adultas, dada las apretadas agendas que caracterizan la vida actual, nos motivamos cuando empleamos nuestro tiempo en reuniones con significado.</p> <p>Eso que llamamos ‘lo intangible’ -la confianza, la cercanía, la empatía, el sentimiento de comunidad, el fluir de un grupo...- cobra especial relevancia</p>

Publicación y enlace	Aportación de ideas y aprendizaje
<p>Gobierno de Navarra.  <a href="#">Guía participación ciudadana.</a></p>	<p>en estos procesos.  <b>Técnicas utilizadas (aportan detalladamente la explicación o ficha de cada técnica):</b> Aportaciones con tarjetas/tormenta de ideas. Árbol de problemas. Barómetro.            Café del mundo. Cartografía participativa. Coherenciómetro. Cuadro de potencial. DAFO. Delphi. Deriva o paseo. Diagrama del campo de fuerzas. Técnicas de evaluación. Encuestas deliberativas. Espina de Ishikawa (categorías de causalidad). Estudio de caos/invitados especiales. Facilitación gráfica. Grupo de discusión. Indagación apreciativa. Juego de simulación. Las diez preguntas. Línea del tiempo. Mapa emocional. Marco lógico. Phillips 6-6. Priorización de propuestas. Sociograma. Talleres/escenarios de futuro. Observatorio de evaluación y seguimiento de proyectos.</p>
<p>14. País Vasco-Asociación de municipios.  <a href="#">Guía para realizar un proceso participativo de calidad.</a></p>	<p><b>Proceso participativo:</b> El primer elemento definitorio a destacar es que un proceso no es un momento en exclusiva sino una sucesión de momentos o acciones. Y el segundo elemento es el adjetivo “participativo” que supone que diferentes personas toman parte, se implican, debaten y proponen. Para impulsar y gestionar procesos lo que se necesitan son más metodologías que normas, entendiendo la metodología como el conjunto de estrategias que somos capaces de desarrollar y poner en práctica ante las situaciones imprevisibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Participación es democracia y democracia es participación.</b> No puede darse la una sin la otra. Para mejorar la calidad democrática de nuestras instituciones es preciso mejorar la calidad democrática de la sociedad a través de decididas políticas de participación ciudadana que conecten mejor a representantes y representados en instituciones públicas y también en colectivos sociales y que favorezcan la educación de ciudadanía en cuanto a derechos y obligaciones.</li> <li>● <b>La participación ciudadana también se relaciona con más democracia directa.</b> Así, mejorar la regulación de las iniciativas legislativas populares y desarrollar normativamente la regulación de las consultas populares para facilitar más el ejercicio de unas y otras es también una línea importante de actuación en participación ciudadana.</li> <li>● <b>La mejor eficacia del gobierno democrático reclama nuevas formas de abordar las políticas.</b> Pasamos del concepto “gobierno” al concepto “gobernanza” para poner el énfasis en la función relacional de los responsables políticos, en la necesidad inaplazable de tejer redes de debate y resolución de conflictos para buscar las soluciones más adecuadas a la complejidad de las situaciones.</li> <li>● <b>La participación no se improvisa.</b> Para que pueda producirse esa relación beneficiosa entre ciudadanía y cosa pública se necesitan instrumentos, medios, canales que lo permitan. No son fáciles ni tienen que ser los mismos ante cualquier situación y en cualquier lugar. Pero sin canales, sin procesos, sin medios para la participación, no es posible la implicación de la gente.</li> </ul>



Publicación y enlace	Aportación de ideas y aprendizaje
<p>País Vasco-Asociación de municipios. <a href="#">Guía para realizar un proceso participativo de calidad.</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Los procesos participativos son instrumentos importantes y necesarios para favorecer la fase deliberativa y el contraste de perspectivas diferentes</b>, antes de tomar una decisión sobre ciertos temas de interés público. De ahí la importancia también de diseñar unos buenos procesos de participación, de calidad en función del problema o situación a abordar. Teniendo claro, eso sí, que los procesos participativos por sí solos no hacen la participación ciudadana.</li> </ul> <p><b>FÓRMULA 8+3: OCHO PASOS CLAVE Y TRES CONDICIONES NECESARIAS EN LA ESTRATEGIA DE DESARROLLO DE UN PROCESO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. ¿Por qué queremos hacer el proceso participativo?</b></li> <li><b>2. ¿Para qué hacemos el proceso participativo?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los objetivos generales definirán la realidad social que se pretende cambiar. Se trata de plantear como objetivo la realidad última a la que nos gustaría llegar con el proceso.</li> <li>• Por otro lado, los objetivos específicos han de ser concretos y medibles, operativos y fácilmente entendibles.</li> </ul> </li> <li><b>3. ¿Quiénes van a participar en el proceso?</b> Los agentes: entidades y asociaciones del municipio, representantes políticos, grupos de interés económico o profesional o ciudadanía a título individual. Equilibrio entre los diferentes discursos, las distintas edades, la presencia equilibrada de mujeres y hombres y de las minorías.</li> <li><b>4. ¿Con qué reglas del Juego?</b> Definir con claridad: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los límites técnicos, competenciales, económicos y/o políticos del proceso.</li> <li>• El contenido de lo que se va a debatir.</li> <li>• El compromiso que se adquiere con los resultados del proceso, y superar con ello el debate de su carácter consultivo o vinculante.</li> </ul> </li> <li><b>5. ¿Cómo lo vamos a llevar a cabo?</b> En todo proceso participativo van a existir ciclos de apertura y ciclos de cierre. Fases y sesiones de trabajo: <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Enmarque político y metodológico:</b> es la fase inicial que sirve para presentar a los participantes el proceso, su fundamentación y objetivos y para concretar con ellos las reglas del juego.</li> <li><b>2. Análisis desde diferentes puntos de vista:</b> es una fase importante para identificar lo que hay y cómo se ve. Busca confrontar y compartir visiones sobre un tema entre los distintos agentes, presentes o no, de la comunidad local.</li> <li><b>3. Deliberación:</b> ésta es una fase de análisis y reflexión con una importante dimensión relacional entre los agentes que intervienen en el proceso; busca la síntesis, aunar los elementos de consenso y decidir qué hacer con los elementos de disenso. Sería aconsejable cuidar la metodología empleando técnicas favorecedoras para las deliberaciones.</li> <li><b>4. Elaboración de propuestas de actuación:</b> ésta es una fase sustentada en las líneas de trabajo consensuadas en la fase anterior y donde se tratan de definir acciones concretas. Esta fase suele contar con una participación más</li> </ol> </li> </ol>



Publicación y enlace	Aportación de ideas y aprendizaje
<p>País Vasco-Asociación de municipios. <a href="#">Guía para realizar un proceso participativo de calidad.</a></p>	<p>reducida que las anteriores.</p> <p><b>5. Toma de decisiones:</b> en esta fase, a partir de las propuestas de actuación concretadas en la fase anterior, se suelen decidir y priorizar las acciones a desarrollar. Es una fase donde la participación, en muchos casos, se reduce a las personas que lideran e impulsan el proceso.</p> <p><b>6. Devolución:</b> es el momento de realizar una buena devolución del proceso realizado y sobre todo de las actuaciones que se han decidido poner en marcha a la totalidad de participantes en el proceso, y según el proceso del que se trate a la ciudadanía en general.</p> <p><b>7. Implementación de acciones:</b> en esta última fase se llevará a cabo la implementación de las acciones correspondientes, poniendo los medios para realizar un buen proceso de seguimiento, evaluación y comunicación de las mismas.</p> <p><b>8. Subrayar la importancia de que las sesiones</b> (presenciales o virtuales) de análisis y debate se diseñen y planifiquen previamente a partir de dinámicas de trabajo que aseguren la participación de los diferentes agentes que intervienen y la consecución de ciertos objetivos mínimos en cada sesión. Y poniendo el acento también en lo relacional. Participar tiene que ser también estar a gusto y disfrutar de los momentos de relación. El vínculo afectivo es un componente fundamental para mantener la práctica participativa y hay que cuidarlo.</p> <p>6. ¿Cuándo vamos a realizar el proceso? tiempos y ritmos.</p> <p>7. ¿Dónde se va a realizar? Espacios y lugares.</p> <p>8. ¿Con qué recursos lo vamos a realizar?</p> <p><b>TRES CONDICIONES NECESARIAS EN UN PROCESO PARTICIPATIVO:</b></p> <p><b>1. La información y comunicación.</b> Diferentes niveles de información según el grado de implicación y participación de las personas que intervienen en el proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un primer nivel de información y retroalimentación para la población en general, aunque no participe activamente en el proceso. Incluso contemplando que sirva de “información de acogida” para personas que se incorporen al proceso ya en marcha.</li> <li>• Un segundo nivel en el que se incorporan contenidos de capacitación y formación en relación con el proceso participativo concreto que se vaya a desarrollar, y que está dirigido a los agentes que participan activamente en el proceso.</li> <li>• Un tercer nivel en el que se incorporan indicadores de evaluación para el seguimiento y evaluación del proceso, dirigido o bien al conjunto de agentes que participan activamente en el proceso, o bien a las personas que conforman el grupo motor y la comisión de seguimiento del proceso, según la complejidad y contexto del mismo.</li> </ul> <p>Los canales de comunicación que utilicemos para informar deben ser cercanos, accesibles, creativos, variados en función de los colectivos, complementarios, teniendo en cuenta siempre la posibilidad de</p>

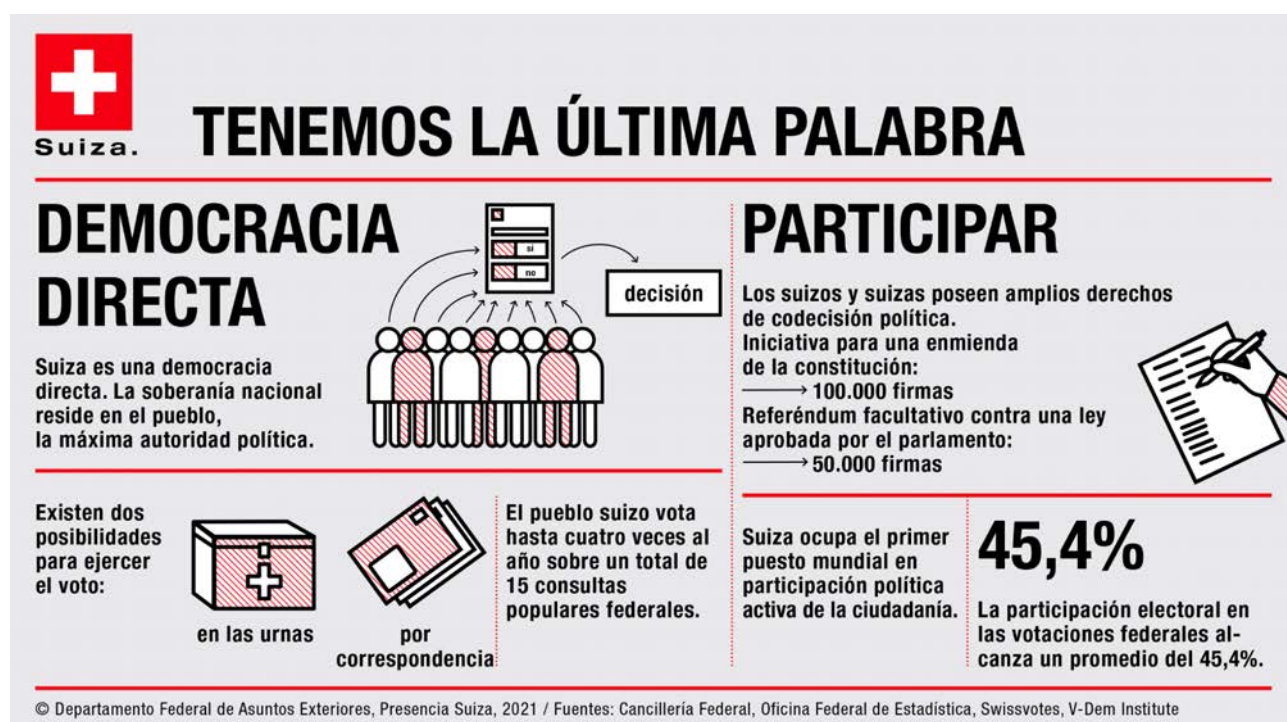
Publicación y enlace	Aportación de ideas y aprendizaje
<p>País Vasco-Asociación de municipios. <a href="#">Guía para realizar un proceso participativo de calidad.</a></p>	<p>retroalimentación, y con un lenguaje comprensible para los diferentes colectivos.</p> <p><b>2. El seguimiento y la evaluación.</b> Consideramos que hay que evaluar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los resultados específicos: propuestas, consecución de objetivos, compromisos,...</li> <li>• El proceso en sí mismo: acciones participativas, número de asistentes, número de propuestas,...</li> <li>• Pero además... otras cuestiones más intangibles: percepciones, discursos de los agentes intervinientes, capacitaciones, generación de relaciones,...</li> </ul> <p><b>3. Los compromisos.</b> Compromiso de liderazgo facilitador, de interlocución y de devolución. Compromiso de corresponsabilidad de los diferentes agentes que intervienen. Compromiso del proceso participativo como proceso educativo.</p>
<p>15. Principado de Asturias. <a href="#">Centros sociales de mayores como espacios de participación social.</a></p>	<p><b>Fases y estrategias metodológicas:</b> FASE 1. Análisis de la situación y necesidades. FASE 2. Reconceptualización del recurso. FASE 3. Diseño de los programas marco. FASE 4. Desarrollo de nuevos proyectos en los centros.</p> <p><b>Participación social:</b> Avanzar y fomentar la autogestión de las personas mayores desde el modelo de la potenciación o empoderamiento. Reforzar el papel social de las personas mayores y contribuir a mejorar la imagen social de las mismas. No olvidar que en muchas ocasiones se debe propiciar un cambio de actitudes, no sólo en las propias personas mayores sino también en el contexto comunitario. El envejecimiento activo como una estrategia clave. La inclusión social de las personas mayores.</p> <p><b>Participación de las personas mayores en una perspectiva de desarrollo comunitario:</b> 1) ¿Conductores o promotores de procesos de participación? 2) ¿Predominio de la relación individual o de la relación con grupos de personas mayores? 3) ¿Libera a las personas mayores de preocupaciones o las anima y apoya, para enfrentarlas? 4) ¿Relación, trabajo, con grupos formalizados o trabajo y apoyo al desarrollo de grupos? 5) ¿Pasividad ante el mantenimiento de estereotipos entre las personas mayores y entre los profesionales o actividad, creativa y compartida, para su desmontaje? 6) ¿Valora los niveles de instrucción o también considera los conocimientos derivados de la experiencia como un recurso? 7) ¿Trabaja para las personas mayores o con las personas mayores? 8) ¿Garantiza el funcionamiento establecido del centro o promueve nuevas posibilidades de implicación? 9) ¿Trata temas, actividades, específicos de las personas mayores o incorpora temas, actividades, inespecíficos, que conciernen a la comunidad? 10) ¿Se concentra en las personas mayores que usan/participan en el centro o se abre a otras personas mayores, a otros grupos de edad y a otras modalidades de participación?</p>

## 4. Aprendizajes de otras publicaciones y experiencias internacionales en comunicación y participación

**Participación de la Ciudadanía:** El cambio demográfico ha señalado al mundo entero que los sistemas actuales en la cual el ciudadano era más bien pasivo en la toma de decisión, que llamamos la democracia mandatoria. Sin embargo, los nuevos perfiles y con ellos en particular los baby boomers, quieren cambios y participar más activamente en la toma de decisiones. Estos perfiles declaran claramente y abierta los entornos, los servicios o los productos actuales no les satisfaga y quieren más participación y sobre todo ser empoderado. Una ciudadanía más participativa es más satisfecha y en fin más productiva y más comprometida.

Podemos diferenciar principalmente entre dos tipos de participación ciudadanía, la democracia directa (ejemplo Suiza) y la democracia representativa que es la mayoría de las democracias actuales. Ejemplo Suizo (imagen de la siguiente página):

Fuente: <https://www.eda.admin.ch/aboutswitzerland/es/home/politik-geschichte/politisches-system/direkte-demokratie.html>



**Suiza.** **TENEMOS LA ÚLTIMA PALABRA**

### DEMOCRACIA DIRECTA

Suiza es una democracia directa. La soberanía nacional reside en el pueblo, la máxima autoridad política.

Existen dos posibilidades para ejercer el voto:

- en las urnas
- por correspondencia

El pueblo suizo vota hasta cuatro veces al año sobre un total de 15 consultas populares federales.

### PARTICIPAR

Los suizos y suizas poseen amplios derechos de codecisión política.

Iniciativa para una enmienda de la constitución:  
→ 100.000 firmas

Referéndum facultativo contra una ley aprobada por el parlamento:  
→ 50.000 firmas

Suiza ocupa el primer puesto mundial en participación política activa de la ciudadanía.

**45,4%**  
La participación electoral en las votaciones federales alcanza un promedio del 45,4%.

© Departamento Federal de Asuntos Exteriores, Presencia Suiza, 2021 / Fuentes: Cancillería Federal, Oficina Federal de Estadística, Swissvotes, V-Dem Institute

Los Suizos tienen tres opciones o instrumentos que les permite participar directo (democracia directa) :

**Iniciativa popular:** “La iniciativa popular ofrece a los ciudadanos y ciudadanas la posibilidad de presentar propuestas para una enmienda o ampliación de la constitución. Su función consiste en estimular o reiniciar el debate político sobre un tema específico. Una iniciativa popular es válida y puede someterse a votación si se logra reunir un mínimo de 100.000 firmas en un plazo de 18 meses. Una vez conseguido esto, las autoridades pueden presentar una contrapropuesta a la iniciativa popular para ofrecer al electorado y a los cantones una opción preferente.”

**Referéndum facultativo:** “Las leyes federales y otros decretos de la Asamblea Federal están sujetos al referéndum facultativo. De este modo, la ciudadanía puede exigir que una ley aprobada tenga que someterse a votación popular. Para conseguir una votación popular es preciso reunir un mínimo de 50.000 firmas dentro de los primeros 100 días después de la promulgación de la ley.”

**Referéndum obligatorio:** “Cada modificación constitucional aprobada por el Parlamento está sujeta al referéndum obligatorio y requiere, por lo tanto, obligatoriamente el voto favorable del pueblo para poder entrar en vigor de forma definitiva. También el ingreso de Suiza en determinadas organizaciones internacionales exige el referéndum obligatorio.”

Fuente: <https://www.eda.admin.ch/aboutswitzerland/es/home/politik-geschichte/politisches-system/direkte-demokratie.html>

La **Declaración Universal de los Derechos Humanos** en su artículo 21 indica que toda persona tiene derecho a participar en el gobierno de su país, directamente o por medio de representantes libremente escogidos. Y en su artículo 29 indica que toda persona tiene deberes respecto a la comunidad, puesto que sólo en ella puede desarrollar libre y plenamente su personalidad. Estos artículos muestran claramente que la participación y el desarrollo son derechos y deberes que impulsan la personalidad de cada persona habitante de este país.

Fuente: <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>.

La **Organización Mundial de la Salud (OMS)**, define empoderamiento como “... un proceso mediante el cual las personas adquieren un mayor control sobre las decisiones y acciones que afectan su salud. Para ello, los individuos y las comunidades necesitan desarrollar habilidades, tener acceso a la información y a los recursos, y la oportunidad de participar e influir en los factores que afectan su salud y bienestar”. Así considera que el empoderamiento de la persona favorece tanto su bienestar, y en consecuencia también el sistema de salud y social.

La **Unión Europea** ha promovido una Iniciativa Ciudadana Europea, una herramienta que pretende a los ciudadanos participar en la configuración de la UE solicitando a la Comisión Europea que proponga nuevas leyes. Cuando una iniciativa alcanza el millón de firmas, la Comisión decide qué medidas adoptar.

Fuente: <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/es/sheet/149/la-iniciativa-ciudadana-europea>

El **Ministerio de Desarrollo Social y Familia de Chile** entiende por participación ciudadana el involucramiento activo de personas, grupos y comunidades en los procesos de toma de decisiones que inciden en ellos. Este mandato está expresado en la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

Fuente: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1023143>

**M. Ariel Cascio** dice en un investigación con personas que viven con autismo: *“El empoderamiento es una forma de participación de los participantes y de la comunidad, y está necesariamente moldeado por un contexto específico. La visión de la ética de la investigación presentada en este artículo contempla la ética como una vía potencial para el empoderamiento, donde los participantes de la investigación pueden decidir cómo participar y dar forma a los procesos y contextos de investigación.”*

La ciudad Viena, la capital Austriaca como referente en participación del ciudadano en tomar decisiones cómo y de qué manera quieren los ciudadanos que su ciudad sea un bien entre todos es otro ejemplo a nivel internacional. **Objetivo de la ciudad de Viena** es: “Seguir desarrollando los estándares de calidad en todos los niveles de participación, desde la información hasta la cooperación, y fortalecer la competencia de participación. Por primera vez, la participación está anclada en un punto estratégico de la ciudad de Viena.” Es de mencionar que la propia ciudad ha desarrollado un [guía interna](#) (solo en Alemán) que ayuda y facilita la administración involucrando al ciudadano en participar. Además es la ciudad **SMART City** Europe más reconocida y dónde el eje de participación con el ciudadano es importante. Ha lanzado en 2022 un proyecto piloto ([AALin](#)) para las personas mayores y el beneficio de **digitalización** para poder quedar lo máximo posible en su entorno, por supuesto participativa.

En la **publicación Home Care across Europe con participación de la OMS** publicado en 2012 dicen “... un mayor empoderamiento de clientes y sus familiares tendrá el impacto potencial del crecimiento y la comercialización en relación con el acceso y la calidad de la atención domiciliaria, y el empoderamiento del cliente, se convertirá en un tema importante para la investigación.”

Fuente: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/327948>



El proyecto **SCIROCCO** del grupo B3 European Innovation Partnership on Active and Healthy Ageing (EIP on AHA)'s un programa de la Comisión Europeo ha desarrollado el "*Maturity Model*" o "*Modelo de Madurez para la Atención Integrada*" ver imagen. Se trata de un modelo conceptual que pretende mostrar cómo los sistemas sanitarios intentan ofrecer servicios de atención y salud más integrados y sostenibles a sus ciudadanos.

Mencionan: "Los sistemas de atención sanitaria y social se encuentran bajo una presión cada vez mayor para responder a demandas que, de otro modo, podrían ser atendidas por los propios ciudadanos y cuidadores. La evidencia sugiere que muchas personas estarían dispuestas a hacer más para participar en su propio cuidado si tuvieran a su disposición servicios fáciles de usar, como la reserva de citas, el autocontrol del estado de salud y alternativas a las citas médicas. Esto significa brindar servicios y herramientas que permitan la conveniencia, ofrezcan opciones y fomenten el autoservicio y el compromiso en la gestión de la salud, teniendo en cuenta la necesidad de abordar el riesgo de las desigualdades sociales y de salud."



Esto significa brindar servicios y herramientas que permitan la conveniencia, ofrezcan opciones y fomenten el autoservicio y el compromiso en la gestión de la salud, teniendo en cuenta la necesidad de abordar el riesgo de las desigualdades sociales y de salud."

Y en el **Portal de Transparencia del Gobierno de España** define: "Espacio de participación pública en proyectos normativos, tanto para la consulta pública previa, como para el trámite de audiencia e información pública en el proceso de elaboración de normas de la Administración General del Estado." recogida en el **artículo 133 de la Ley 39/2015**, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en el **artículo 26 de la Ley 50/1997**, de 27 de noviembre, del Gobierno, así como en la **Orden PRE/1590/2016**, de 3 de octubre, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 30 de septiembre de 2016, por el que se dictan instrucciones para habilitar la

participación pública en el proceso de elaboración normativa a través de los portales web de los departamentos ministeriales. Fuente: [https://transparencia.gob.es/transparencia/transparencia\\_Home/index/ParticipacionCiudadana/ParticipacionProyectosNormativos.html#](https://transparencia.gob.es/transparencia/transparencia_Home/index/ParticipacionCiudadana/ParticipacionProyectosNormativos.html#)

**Según Serrat** investigador de la facultad de Psicología de la Universidad de Barcelona: “Uno de los tópicos que ha ganado más atención en los últimos años dentro del ámbito de la gerontología es el de la participación ciudadana. Promover una mayor implicación de las personas mayores en la vida de sus familias y comunidades se ha convertido en uno de los principales objetivos cuando se habla de las políticas de promoción del envejecimiento activo y saludable, del desarrollo de entornos amigables con las personas mayores, o de paliar los efectos de la exclusión social en la vejez.” Fuente: (<https://bielconsulting.eu/2022/08/05/la-participacion-ciudadana-de-las-personas-mayores-que-es-y-como-podemos-promoverla-de-rodrigo-serrat-phd/>) “.

**Maite Pozo del IMSERSO** y responsable del programa Ciudades Amigables comenta: “La OMS propone una metodología de trabajo para la Red basada en la participación de las personas mayores, que permite contar con sus opiniones, demandas y propuestas en la elaboración de políticas y actuaciones que les incumben y que afectan a su día a día en el lugar en el que viven.” Fuente: <https://bielconsulting.eu/2022/03/25/la-red-de-ciudades-y-comunidades-amigables-con-las-personas-mayores-por-mayte-pozo-imserso/>.

En otra publicación del **IMSERSO**, en concreto del libro blanco sobre envejecimiento activo hablan también de la participación del ciudadana y sus valores para las políticas.

Ver figura.

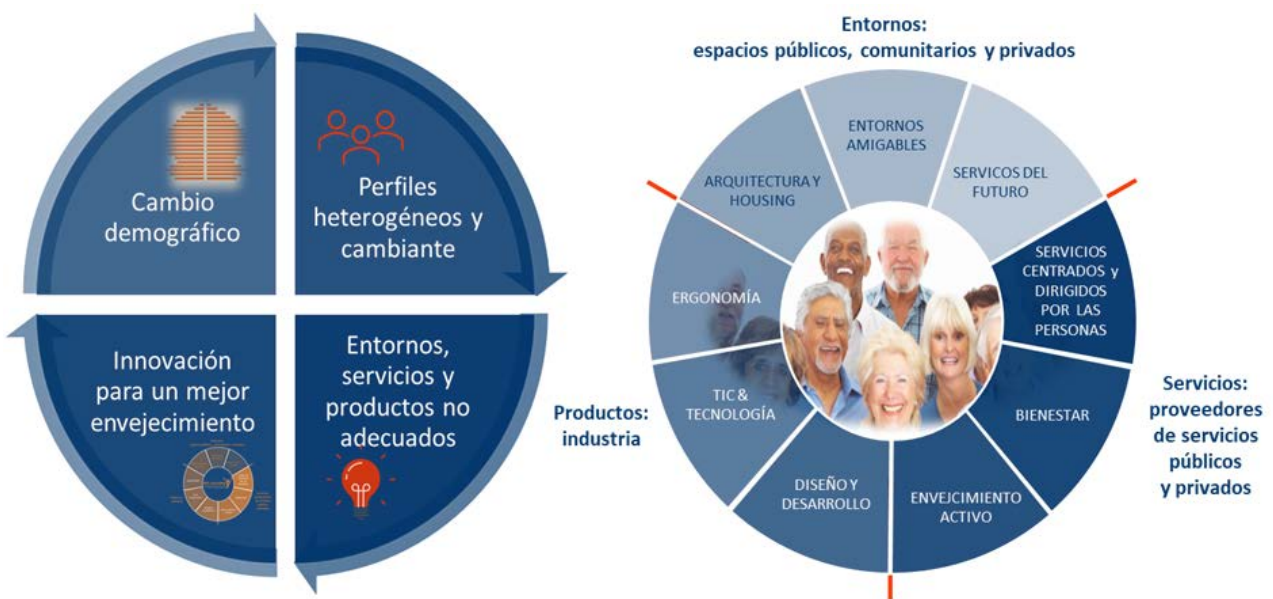


Fuente: <http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/imserso-libroblancoenvejecimientoactivo-01.pdf>

Otras experiencias de empoderamiento y la participación ciudadana en el contexto Nacional es la experiencia en San Roque, Molina de Segura “Empoderamiento ciudadano basado en conocimiento.” Fuente: <https://recyt.fecyt.es/index.php/CyTET/article/view/80030>

La **Guía de Buenas Prácticas en Residencias** de personas mayores en situación de dependencia, del **Principado de Asturias I Parte**. “La participación, eje vertebrador del envejecimiento activo, es un aspecto esencial en la mejora de la calidad de las Residencias de personas mayores en situación de dependencia. Gracias a ella podemos centrar la atención en la persona y conocer si las propuestas que le ofrecemos le resultan idóneas.” Pero solo si involucramos a la persona en este proceso y dónde ella tiene la opción de libre elección lo que se ofrece, podemos garantizar la calidad de vida de la misma. No obstante, eso requiere por parte de los profesionales una amplio conocimiento, y entender de que su trabajo es una acompañamiento de apoyo dónde la persona siempre tiene la última palabra lo que ella mismo considera oportuno para su vida. Fuente: [https://www.asturias.es/Asturias/descargas/PDF\\_TEMAS/Asuntos%20Sociales/Calidad/1.1\\_Residencias%20Mayores-Parte%20I.pdf](https://www.asturias.es/Asturias/descargas/PDF_TEMAS/Asuntos%20Sociales/Calidad/1.1_Residencias%20Mayores-Parte%20I.pdf)

Numerosos países a nivel internacional consideran muy importante involucrar la ciudadanía sea de forma participativa o incluso ir más allá de solo consultas, encuestas o preguntas, involucrales directamente incluso en decisión finales. Sin embargo, pocas países tienen una regulación a este derecho, salvo Suiza que hemos mencionado arriba. Revisando diferentes ámbitos evidentes sobre la participación del ciudadano, casi todos vinculan eso con el empoderamiento y la participación del ciudadano y sus ventajas de hacer política. Además, es acorde con los nuevos perfiles respecto al cambio demográfico y sobre todo los llamados “Baby boomers”, que dicen comunican abiertamente lo que actualmente hay no les satisfaga, ver imagen.



Fuente: Elaboración propia BIEL Consulting

A medida que la crisis del COVID-19 es interesante comprobar cómo **las sociedades se están preguntando "cómo cambiarán las cosas" y "qué seguirá"** en el sector de servicios sociales y en las residencias para las personas mayores en particular. Durante muchos años, el movimiento para **cambiar la cultura** de los servicios de envejecimiento ha estado avanzando de un modelo médico-institucional, y como sociedad llevamos trabajando intensamente para alejarnos de este frío modelo institucional hacia la atención a personas y centrarnos en las necesidades de las personas. Por ello es chocante, y bastante inquietante, escuchar algunos puntos de vista actuales que fomentan el miedo en relación con el modelo de atención a la persona, y piden volver muchos pasos atrás hacia un entorno de tipo hospitalario. Los profesionales que trabajan en el sector del envejecimiento saben que volver a cambiar la atención a largo plazo de las personas a un modelo similar a un hospital no solucionaría el desafío actual de estar mejor preparados para otra pandemia. El modelo biomédico se centra en la enfermedad, el diagnóstico y lo que está mal con el residente. No debemos olvidar que todos somos seres humanos. Todos tenemos el **derecho de dirigir nuestras vidas** y experimentar el bienestar, sin importar dónde vivamos. **Incluso** si llega el momento en **que no podemos cuidarnos** y vivir de forma independiente, seguimos queriendo **tomar decisiones sobre nuestro cuidado** y poder disfrutar de la mejor calidad de vida posible. Eso significa poder disfrutar de los placeres simples del hogar, mantener nuestras rutinas diarias y experimentar el bienestar a medida que envejecemos, sin importar cuánto apoyo clínico necesitemos. Pero, claramente, no es vivir en un entorno hospitalario.

En el sector geroasistencial nos esforzamos por equilibrar la atención clínica, por un lado, siguiendo las pautas y el control, y por otro lado el espíritu de las personas mayores que atendemos hacia una individualidad y un ser único. Se debe trabajar en primer lugar mediante el contacto cercano y continuo con los demás, en segundo lugar, estando activos o con alguna responsabilidad para seguir desarrollando la capacidad de dar y recibir, y, en tercer lugar, la capacidad de experimentar la espontaneidad en nuestras vidas. El personal que trabaja actualmente en organizaciones que siguen el modelo de **atención centrada y dirigido por la persona** han comunicado que el hecho de estar centrado en la persona ha sido una gran **ventaja durante la crisis del COVID-19**. Dicen que no cambiarían nada sobre su modelo de atención y están orgullosos de la forma en que han servido y protegido a sus residentes, así como al personal durante este tiempo. Nos comentan, que al ser un enfoque basado en las relaciones el personal conoce bien a los residentes, por lo que ha sido más fácil anticipar sus necesidades y apoyarles de diferentes maneras. La forma de organización hace que el personal esté asignado y dedicado a unos residentes en concreto, y eso se ha traducido en que han estado mejor preparados para abordar problemas de soledad y sentimientos de aislamiento. Es porque las organizaciones centradas y dirigidas por las personas **han empoderado al personal y a los equipos**, tienen flexibilidad y espontaneidad en la **toma de decisiones diarias con los residentes**. Es más fácil reaccionar rápidamente cuando el mismo personal palpa que los residentes están molestos por algo o están



experimentando un cambio en su condición, la reacción es mucho más rápida en estas circunstancias, y en momentos de pandemia, esta rapidez ha sido muy importante. Es vital tener en cuenta que hay mayor satisfacción tanto en los residentes como en el personal y menos rotación de estos últimos en **organizaciones centradas y dirigidas por las personas**.

**Cambiar la cultura del sector asistencial consiste** en ver y responder a cada individuo como ser humano, tanto aquellos que proporcionan el cuidado como los que reciben la atención. El **Dr. Bill Thomas, Geriatra de EEUU**, y Cofundador de [The Eden Alternative](#), tiene la visión “Inspirar y promover la innovación, **la integridad, la comunidad, el empoderamiento**, la empatía y la pasión”, y nos recordó que el lado clínico de la atención simplemente no es suficiente. No podemos dejar de ver a la persona a la que servimos como un ser humano pleno si solo vemos la parte hospitalaria. Nos engañamos a nosotros mismos si simplemente tratamos a la persona a la que servimos como un objeto, sin conocerla realmente y sin estar significativamente comprometida con ella. Nos volvemos más centrados en las personas a medida que nos alejamos de un enfoque estrictamente biomédico para la atención en entornos residenciales. Nadie quiere vivir en un hospital o centro o incluso ser referido como un paciente en su casa. Queremos estar en casa donde quiera que vivimos, incluso en una residencia de personas mayores o personas que viven con deterioro cognitivo, eso sí, que tomen sus propias decisiones y sean partícipe.