

Fernando Fantova, *Sistemas públicos de servicios sociales*, Bilbao, Universidad de Deusto, Instituto de Derechos Humanos, 2008

SÍNTESIS EJECUTIVA

La pretensión de esta obra es la de explorar algunas condiciones de posibilidad del ejercicio del derecho a los servicios sociales, mediante sistemas públicos de servicios sociales. Para ello, tras esta síntesis y la presentación, en el capítulo 3 se bosqueja el marco de los derechos humanos y, más específicamente, el de los derechos sociales como encuadre de referencia para los servicios sociales. Se subraya el carácter prestacional y relacional (pero también exigible y justiciable) de los derechos sociales (correspondientes a necesidades sociales) y se asume la existencia de un proceso continuo de especificación o concreción de los derechos humanos, que nos permite aspirar a definir o perfilar, hoy y aquí, el derecho a los servicios sociales, al menos en cierto sentido y en alguna medida, como un nuevo derecho social.

En el cuarto capítulo, a partir de algunas referencias más próximas o más lejanas, nos planteamos el reto de definir la finalidad de los servicios sociales en referencia a una necesidad social universal, es decir, que todas las personas puedan sentir como propia. Se trataría, por tanto, de identificar cuál es el bien (formulado en positivo) que promueven o protegen los servicios sociales. Proponemos entender que ese bien es la interacción humana, definida como el ajuste dinámico entre autonomía personal e integración relacional. Entendemos que, desde esta definición, los servicios sociales, sin alejarse de su tradición y, en particular, de los segmentos poblacionales de los que más se han venido ocupando, pueden encontrar su sitio, en pie de igualdad, en clave de universalidad y en dinámica de sinergia, junto a las otras ramas de la acción pro bienestar como la educación, la sanidad, la garantía de ingresos...

En el capítulo quinto se habla de la intervención social, adoptándose este término para englobar las actividades operativas que se realizan (aunque no sólo) en los servicios sociales, de forma asistencial, promocional y transformadora y desde principios como los de prevención, enfoque comunitario, personalización, sinergia, continuidad de la atención, promoción de la autonomía, normalización e integración. Se entienden las prestaciones (básicamente técnicas, aunque también económicas) como los ingredientes que componen los servicios y se propone una lista de prestaciones (diagnóstico social, asistencia personal, acompañamiento social...) y una clasificación de modalidades de servicio (domiciliaria, ambulatoria, diurna...) que pueden resultar útiles para la confección de catálogos y carteras de prestaciones y servicios, labor que, en todo caso, debe siempre apoyarse en una sistemática de gestión del conocimiento y, específicamente, de investigación, desarrollo e innovación.

En el sexto capítulo se aborda la cuestión de la estructuración y gestión de los sistemas públicos de servicios sociales. En lo que tiene que ver con la estructuración, partiendo del diseño de servicios, se ubican éstos (y otras unidades organizativas) por niveles de atención (primaria, secundaria...) y se articulan coordinadamente en claves de descentralización y desconcentración (geográfica y funcional), sin olvidar que frecuentemente los sistemas públicos de servicios sociales son cogestionados por varias

administraciones. En materia de gestión se propone un modelo con diez procesos de gestión: planificación, interlocución, evaluación, gestión de recursos humanos, gestión económico-financiera, gestión de la información, gestión de recursos materiales (e infraestructuras), gestión de las relaciones, gestión de la estructuración y gestión del aprendizaje. No se olvida en este capítulo la coordinación con otros sistemas o políticas y se identifican los temas clave para la regulación jurídica de los servicios sociales.

El capítulo siete trata de la participación como dimensión dinamizadora del sistema público de servicios sociales en sus niveles *micro*, *meso* y *macro*. En el nivel *micro* se habla fundamentalmente de la participación, los derechos y el empoderamiento de las personas usuarias en los servicios sociales. En el nivel *meso* nos referimos sobre todo a la iniciativa social y a la gestión concertada como medio privilegiado para cohonestar la responsabilidad pública y el valor añadido específico e insustituible del tercer sector, sin olvidar otras formas de colaboración entre el sector público y los sectores privados. En el nivel *macro* nos referimos a la gobernanza compleja y a la participación ciudadana en los sistemas públicos de servicios sociales. En los tres niveles se subraya la sinergia existente entre la finalidad propia de los servicios sociales y el carácter participativo de la política, la gestión y la intervención social, así como la relevancia estratégica de la dimensión participativa de los servicios sociales y los sistemas de bienestar ante los cambios sociales que estamos viviendo.

En el octavo capítulo (antes de las consideraciones finales y las referencias bibliográficas) nos ocupamos de la financiación de los sistemas públicos de servicios sociales, identificando algunos criterios a tomar en consideración (suficiencia, sostenibilidad, equidad, competitividad, promoción de la responsabilidad, evaluabilidad, eficiencia...) así como algunas opciones relacionadas con mecanismos en la financiación pública (tanto para la obtención de los fondos como para su asignación). Por último se estudia lo relativo al copago, algunas formas de plantearlo y limitarlo y algunos debates relacionados, proponiéndose una política basada en la evidencia orientada a su rediseño y reducción.