

Sesiones participativas FASE 0
para la futura elaboración del

III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2023-2026

ACTA TALLER 1 – PRESENCIAL

Zaragoza, 23 de junio de 2022



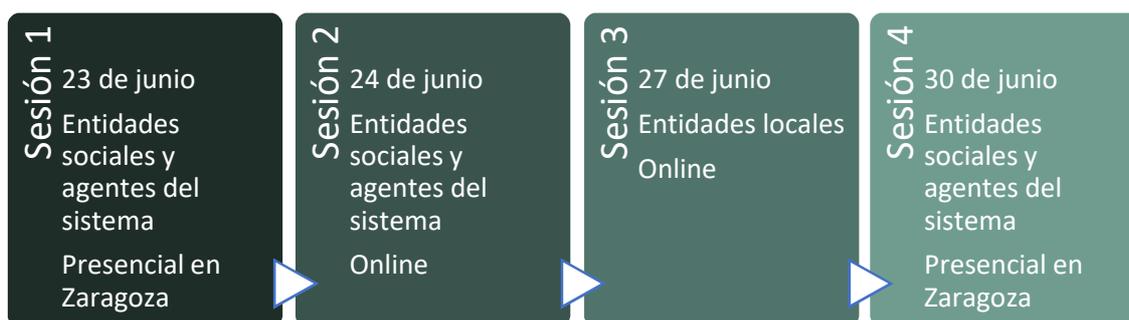
Introducción	3
Asistentes	4
Desarrollo de la sesión	5
1-Bienvenida institucional	5
2-Estructura y metodología de trabajo	6
3-¿Qué se ha transformado?	6
4-¿Dónde nos encontramos?	7
5-¿Hacia dónde debemos ir?	10
6- Agradecimiento, despedida y cierre	12

Introducción

Desde la Secretaría General Técnica del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón se está trabajando, a través del Servicio de Planificación y Evaluación de Servicios Sociales y Ayudas Públicas, en la elaboración del III Plan Estratégico del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón 2023-2026. Para ello y con el fin de recoger las diferentes visiones de los agentes que intervienen en el Sistema Público de Servicios Sociales se ha previsto un proceso participativo en la fase inicial de redacción del Plan, convocando cuatro sesiones participativas para compartir las diferentes miradas respecto a la situación actual del Sistema Público y los retos o líneas de trabajo que habría que incorporar en la planificación estratégica.

Este proceso participativo se enmarca en un proceso de trabajo más amplio de entrevistas y documentación con el que se elaborará el borrador del III Plan, construido a partir de diferentes visiones con la idea de mejorar la atención a la ciudadanía.

Las sesiones participativas se desarrollan en junio de 2022 según el siguiente esquema:



Esta acta expone los resultados de la **sesión participativa nº 1** y que tuvo lugar el **jueves 23 de junio de 2022** en la sede del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales situado en la Plaza del Pilar nº 3 en Zaragoza.



Imagen 1 Presentación de la sesión

Asistentes

Un total de 16 personas asistieron a la sesión, 12 en calidad de participantes y 4 del equipo coordinador y dinamizador del proceso.

Nº	Nombre y apellidos	Entidad
1	Aranda Rubio, Laura	Asociación Aragonesa de Mujeres Con Discapacidad (AMANIXER)
2	Asensio Orta, Ana Isabel	Atenzia
3	Budría Laborda, Ana Belén	CCOO
4	Gavin , Elena	ASAPME
5	Gil Serrano, José Luís	Consejo Aragonés De Personas Mayores (COAPEMA)
6	González, Jorge	ACASSA
7	Gonzalez Ubeda, Paz	Colegio De Educadoras Y Educadore Sociales De Aragon
8	Luesma Yago, Jesús	Cáritas Autonómica De Aragón
9	Murcia Cebrián, Laura	Fundación Adcara
10	Nadal Agudo, Jérica	Plena inclusión Aragón
11	Ondiviela, Arantxa	Secretariado Gitano
12	Valencia Betrán, Marta	Fundación DFA

Nota: Entidades sociales y agentes invitados que finalmente no pudieron participar: AREI; Kairós S. Coop. I. S.; APEFA; Fundación Cruz Blanca; Fundación Picarral.

Del equipo organizador y facilitador de la sesión asistieron:

Nombre y apellidos	Cargo y entidad
José Antonio Jiménez Jiménez	Secretario General Técnico de Ciudadanía y Derechos Sociales
Aurora García Segura	Jefa de Sección de Planificación de Servicios Sociales
Elisa Pérez Ibarra	Facilitadora de Atelier de Ideas S.Coop
Ainhoa Estrada Korta	Facilitadora de Atelier de Ideas S.Coop

Desarrollo de la sesión

La sesión se desarrolló durante la mañana del 23 de junio de 2022 y tuvo una duración de 4 horas, de 10.00 a 14.00 h.

La sesión se desarrolla según el siguiente esquema de trabajo:

1. Bienvenida institucional
2. Presentación de las sesiones participativas y de la metodología de trabajo
3. Ronda de presentación de las personas asistentes
4. Aproximación inicial: Qué se ha transformado en el Sistema Público de Servicios Sociales
5. Diagnóstico: ¿Dónde nos encontramos actualmente?
6. Propuestas ¿Hacia dónde debemos ir?

1-Bienvenida institucional



Imagen 2 José Antonio Jiménez - Secretario General Técnico de Ciudadanía y Derechos Sociales

José Antonio Jiménez, Secretario General Técnico de Ciudadanía y Derechos Sociales, comienza su intervención señalando como objetivo la elaboración del III Plan Estratégico del Sistema Público de Servicios Sociales. Esta convocatoria es fruto de la culminación del segundo plan cuyo desarrollo ha vivido la circunstancia imprevista de la pandemia en donde nada de lo que se preveía pasó y sucedieron cosas que nadie imaginaba y que afectaron mucho al ámbito de los servicios sociales.

El planteamiento es contribuir entre todos quienes están presentes en el Sistema Público y, a través de esta interlocución, generar una herramienta eficaz donde conocer las sensibilidades, ver nuestras debilidades e identificar hacia dónde hay que enfocar el tercer plan. Agradece la presencia en la sesión de las entidades del tercer sector que remarca siempre como muy útil e interesante.



Imagen 3 Aurora García - Jefa de Sección de Planificación de Servicios Sociales

Aurora García, en nombre del Servicio de Planificación de Servicios Sociales, expresa que con el objetivo de la redacción del tercer plan y desde la voluntad de contar desde el inicio con todos, se han programado estas sesiones participativas.

Enmarca que el Plan Estratégico de Servicios Sociales va destinado al Sistema Público de servicios sociales.

Desde el equipo de planificación han planteado una metodología de trabajo con una serie de fases:

1- Fase de análisis y estudio para analizar dónde estamos. Esta fase se inició en febrero y en ella estarían

encontradas las presentes sesiones participativas.

2- Fase estratégica, que ya se está avanzando conforme avanza el diagnóstico y en la que se están definiendo cuáles serían los objetivos y las líneas de trabajo del plan.

3- Fase operativa que está por asentar y que también contará con un proceso participativo.

En este momento de apertura a la participación se han planteado cuatro sesiones participativas, tres con las entidades del tercer sector, sindicatos, entidades mercantiles, colegios profesionales, etc. y una cuarta con entidades locales. Se han planteado formatos presenciales y online para facilitar la participación.

Pasa en este momento a detallar el **marco conceptual** que supone los mimbres y límites del plan y que se estructura según el siguiente esquema¹.



Imagen 4 - Extracto del documento de Marco Conceptual

Finaliza la intervención presentando e introduciendo al equipo de facilitación de Atelier de Ideas S.Coop.

2-Estructura y metodología de trabajo

Desde Atelier de Ideas se pasa a describir cuál va a ser la estructura de las siguientes horas de trabajo donde la primera mitad de la sesión va a centrarse en hablar de cuál ha sido el camino del sistema público de Servicios Sociales centrado en «Qué se ha transformado en los últimos años» para posteriormente profundizar en cuál es el actual diagnóstico. Tras el descanso se planteará una visión hacia los retos y líneas de trabajo que debería abordar el Plan.

En cuanto a las metodologías y técnicas que implementar en la sesión se proponen varias dinámicas participativas tanto de trabajo en grupos como de exposición plenaria.

3-¿Qué se ha transformado?

Se plantea un encuadre inicial en el que se expresa que «*Durante estos años hemos contribuido a consolidar el Sistema de Servicios Sociales, pero tenemos que seguir avanzando y esto nos lleva a reflexionar sobre lo que hacemos, reflexionar sobre donde estábamos y como estamos. ¿En qué hemos avanzado?* »

Con esta premisa se solicita una reflexión individual en torno a esa transformación (tratando de tener una visión más allá de las circunstancias pandémicas) que luego se va compartiendo en parejas.

¹ Todas las personas asistentes han recibido con anterioridad un documento detallado con el Marco Conceptual alojado en la página Web del Plan <https://www.aragon.es/-/plan-estrategico-de-servicios-sociales>

ANTES	AHORA
Asistencialismo	Visión de acompañamiento
- Hay apoyo al sistema público de servicios sociales - Creación de recursos Ley 2009	Se va cambiando el pensamiento en la persona pero acaba de empezar. Falta desarrollo autonomía, viviendas asistidas, personas con discapacidad física. Dificultad. Solo nuevas tecnologías.
Se confirmó como un sistema protector	La ciudadanía cada vez más los reconoce como «derecho»
Modelo de Sistema	Regulación de Derechos Subjetivos
Reactividad	Proactividad
- Asistencialista - Proteccionista - ¿Derechos? - Relacionado con Trabajo Social. - Sin visión	- Derecho subjetivo - Relacionado con otras disciplinas - Trabajo comunitario y en red - Prevención e inclusión
Más accesibilidad	- Dilatación de tiempos - Menos accesibilidad por mayor digitalización
Asistencialismo, estigma	Universalidad Saturación
Inseguridad en el comportamiento diario Desconocimiento de los recursos sociales Mayor ayuda a las personas mayores	Mayor seguridad en nuestro devenir Empezar a conocer los nuevos proyectos autónomos Obligar a realizar operaciones a través de ordenadores y teléfonos
+ papeleo + caridad + poca intervención	+ digitalización + feminismo (transversal / perspectiva de género) + Apoyo entre entidades
Más presencialidad Desconocimiento	Más accesible Digitalización (bueno y malo)

Tabla 1 - Resultados de las reflexiones individuales transcritas tal y como se escribieron en las tarjetas



Imagen 5 Momentos de diálogo y del desarrollo de la dinámica

4-¿Dónde nos encontramos?

En este espacio de trabajo se busca reflexionar e identificar, en grupos, aquellos aspectos generales del sistema público de servicios sociales que funcionan y aquellos que necesitan mejorar en la respuesta a las necesidades.

¿QUÉ ASPECTOS GENERALES FUNCIONAN EN LA RESPUESTA A LAS NECESIDADES QUE REALIZA EL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES? REFLEXIÓN DESDE LA VISIÓN COMO CIUDADANO/A Y COMO AGENTES DEL SISTEMA

GRUPO AMARILLO

La digitalización es un avance aunque tiene su aspecto negativo

La diversidad de programas que antes no había

Los procesos de participación

Marco teórico positivo, la persona como centro del proceso

Ya se habla de diversidad, multicultural...etc. Diversos colectivos

Perspectiva de persona y su atención al menos en el marco normativo. Visión de acompañamiento a la persona superando el asistencialismo

GRUPO AZUL

La propia existencia sistema público de servicios sociales (a mejorar)

Residencias del IASS – excelente funcionamiento

Ley de concertación social (que se aplique más)

Buen acceso a servicios sociales IASS - Zaragoza

Reconocimiento de las obligaciones ante los servicios por parte de las personas (autocrítica) no solo derechos

GRUPO ROJO

Aumento de la cartera de servicios (aunque siempre mejorable)

Mejora de la coordinación entre las entidades sociales y la administración

Perspectiva de género se ha ampliado y está funcionando (aunque tiene que mejorar)

La transparencia ha mejorado en general debido a su desarrollo legislativo

Descentralización ayuda aunque tiene aspectos mejorables

Aumento de la cobertura a través de la acción concertada aunque tiene la perversión de la privatización de los servicios sociales públicos

Persona como centro de las actuaciones (también colocado en necesita mejorar)

Trabajo social comunitario (también colocado en necesita mejorar ampliamente). Regreso a la profesión de trabajo social como agente de intervención y no un mero tramitador burocrático

La implicación de profesionales de servicios públicos (también colocado en necesita mejorar)

La realidad de Aragón condiciona el acceso global a la ciudadanía ¡Mundo rural! (también colocado en necesita mejorar)



Imagen 6 - Trabajo en grupos

¿QUÉ ASPECTOS GENERALES NECESITAN MEJORAR EN LA RESPUESTA A LAS NECESIDADES QUE REALIZA EL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES? REFLEXIÓN DESDE LA VISIÓN COMO CIUDADANO/A Y COMO AGENTES DEL SISTEMA

GRUPO AMARILLO

Dificultad de acceso al sistema público de protección, incluido Servicios Sociales

Se observa que todo lo que el resto de sistemas no han podido resolver acaban en el sistema de servicios sociales, que se convierte en un cajón desastre

Mucha burocracia: «País de los papelicos»

Carencia de recursos y opciones para los usuarios. Poca flexibilidad en los objetivos. El sistema público no cubre todas las necesidades pero además marca de manera excesivamente rígidas las exigencias

Existen diferencias abismales entre lo urbano y lo rural que no se han superado. Cuanto más lejos de la capital, más diferencias

A veces se mezcla cultura con marginalidades. La sociedad es diversa pero aún hay muchos prejuicios

Definir el concepto de calidad y mejorar el control de la calidad de los servicios (concertado/público).

No centrarse solo en la titulación y en asegurarse de que es así sino en la mejora de competencias

Digitalización se convierte en una dificultad de acceso ya que no hay ni cultura digital ni medios

Diversidad de normativa en todos los ámbitos que debería simplificarse su comprensión

La comunicación no funciona. Un lenguaje difícil de entender, poco conectada con el lenguaje del día a día y los usuarios no comprenden

Hay que salir del despacho para conocer la realidad pero muchas veces la burocracia lo impide

La administración tiene que cuidar a sus trabajadores/as

GRUPO AZUL

Reconocimiento de las obligaciones ante los servicios por parte de las personas (autocrítica) Se coloca también como aspecto positivo

Coordinación con otros sistemas públicos (sociales, sanitarios, educación...)

Mucha burocracia para garantizar mínimos y que hace perder tiempo

Mayor control de acceso a las residencias del IASS (referido a que se detectan personas con alto poder adquisitivo ocupando plazas en residencias del IASS que deberían estar ocupadas por personas con menos recursos)

Brecha digital: falta accesibilidad de mayores, idioma, discapacidad...)

Modelo centrado en la persona (autonomía personal): necesita mejorar

Dificultad en el primer acceso (CMSS) sobre todo postpandemia, cuesta bastante ese primer contacto.

Baremos adaptados a la realidad de cada grupo de personas (por ejemplo salud mental y dependencial)

Listas de espera (certificado de discapacidad, dependencia...)

GRUPO ROJO

Persona como centro de las actuaciones (también colocado en funciona)

Trabajo social comunitario (también colocado en funciona)

La implicación de profesionales de servicios públicos (también colocado en funciona) porque hay trabajadores que no se implican

La realidad de Aragón condiciona el acceso global a la ciudadanía ¡Mundo rural! (también colocado en funciona)

La accesibilidad del ciudadano al sistema de servicios sociales. Visto como un problema de una administración que se blindo al ciudadano y servicios sociales es una de ellas. La pandemia lo ha favorecido. El resto de entidades se han ido adaptando y la administración no. (p.e. cita previa)

Privatización

La accesibilidad en el lenguaje. Adaptarlo a la ciudadanía

Mejora de los cauces de participación e información de los usuarios de servicios sociales. ¿a cuántos usuarios/as se ha consultado? Hay que incorporarlos en los procesos de participación

¿QUÉ ASPECTOS GENERALES NECESITAN MEJORAR EN LA RESPUESTA A LAS NECESIDADES QUE REALIZA EL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES? REFLEXIÓN DESDE LA VISIÓN COMO CIUDADANO/A Y COMO AGENTES DEL SISTEMA

La recuperación de la esencia del trabajador/a social. (no es un gestor)

Mejorar la información en relación a los derechos de acceso al sistema de servicios sociales

Unificación de criterios entre las diferentes comarcas y no politización de los servicios públicos



Imagen 8 Exposición plenaria

5-¿Hacia dónde debemos ir?

Tras lo expresado en el diagnóstico se plantea hacer una proyección hacia futuro y se propone identificar cuáles serían los retos y líneas de trabajo que debería abordar el III Plan Estratégico de Servicios Sociales en los próximos 4 años.

Los resultados de los grupos de trabajo arrojan lo siguiente:

RETOS Y LÍNEAS ESTRATÉGICAS

AGRUPACIÓN 1

Formación a profesionales de las administraciones y de las entidades en las especificidades de las personas vulnerables (género, inclusión, cultura, discapacidad...) El desconocimiento genera discriminación.

Perspectiva socioeducativa y sanitaria en todos los ámbitos/sectores de intervención. Los profesionales de otros sectores pero necesitan formación previa para trabajar en el sector.

Adaptación / mejora de los baremos a la discapacidad, dependencia (aplicación más rápida, eliminar listas de espera)

SENSIBILIZACIÓN, VISIBILIZACIÓN E INFORMACIÓN

Divulgar la universalidad del sistema: sensibilizar / visibilizar

Falta conocimiento sobre el Sistema de Servicios Sociales: el Plan es para toda la ciudadanía

Eliminar la estigmatización

Visibilizar buenas prácticas: envejecimiento activo, mediación, trabajo con personas de fuera...hacer alguna campaña

ACCESO

Mejorar el acceso a servicios sociales: crear ventanilla única de acceso

Simplificar el acceso a los servicios sociales: presencial o digital. Accesibilidad universal

Reducir la brecha digital: crear la figura de asistente digital

Acercar el sistema al ciudadano: por un lado cuando tienes que entrar y por otro cuando ya estás dentro del sistema

Impulso de la accesibilidad a todos los recursos del sistema en todo el territorio de Aragón

Volver a desarrollar el papel de las entidades sociales y eliminar algunas regresiones en el acceso que se han dado por la pandemia

RETOS Y LÍNEAS ESTRATÉGICAS
AUTONOMÍA PERSONAL
Fomentar la atención centrada en la persona en todos los ámbitos e intervenciones/programas: Modelo flexible y centrados en la especificidad de cada persona y su entorno familiar/social
Desarrollo de la autonomía personal centrada en la individualidad /especificidad
Actualización del catálogo de servicios sociales
Potenciar la preservación familiar en todos los ámbitos (evitar la institucionalización)
Fomentar la atención de la persona con los profesionales necesarios (ratios, equipos multidisciplinares...)
COORDINACIÓN
Eliminar burocracia, especialmente en los documentos ya existentes en la administración
Desarrollar trabajo en red entre administraciones y entidades: coordinación real entre administraciones y también con las entidades
Trabajo transversal (social, sanidad, educación...)
Establecer protocolos de comunicación y coordinación entre administraciones y entidades
Inclusión real de la diversidad cultural en el desarrollo de cualquier proyecto. Transversalizarla al igual que la perspectiva de género
Facilitar el acceso a vivienda digna
Fomentar programas de prevención/educación en servicios sociales (atención temprana, violencia de género, inclusión...)

En el posterior debate tras la puesta en común surgen varias cuestiones:

- » La pandemia ha provocado efectos muy importantes y en la postpandemia se observa que otros sistemas como el educativo ha habido cierta vuelta a la «normalidad» en servicios sociales no se observa lo mismo y parece haber habido una regresión en el acceso.
- » Las entidades sociales han adquirido durante la pandemia un papel de facilitadoras en el acceso pero entienden que no deben continuar con ese papel y deben recuperar su papel.
- » Se detecta que están quedando personas descolgadas por esa dificultad de acceso.
- » Hay un desconocimiento del sistema de servicios sociales y eso provoca una dificultad más en el acceso, y el plan debería lanzar la idea de que es un servicio de la administración para toda la ciudadanía, desestigmatizarlo.
- » Se debería visibilizar y sensibilizar sobre su universalidad.
- » Necesaria e importante la dotación presupuestaria.
- » Hay una excesiva departamentalización y poca transversalidad y es necesaria la coordinación que, en muchos casos depende de la iniciativa individual.

6- Agradecimiento, despedida y cierre

Aurora García finaliza la sesión agradeciendo la participación y el ambiente creado desde la consideración de que han extraído aspectos muy interesantes. Destaca que ahora es papel del equipo de planificación social contar con lo expresado en la sesión así como con lo recabado a través de la documentación y de las entrevistas para elaborar un documento que fortalezca el sistema público de servicios sociales y que beneficie a la ciudadanía.



Imagen 9 Foto de grupo