

Sesiones participativas FASE 0
para la futura elaboración del

III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2023-2026

ACTA TALLER 4 – PRESENCIAL

Zaragoza, 30 de junio de 2022

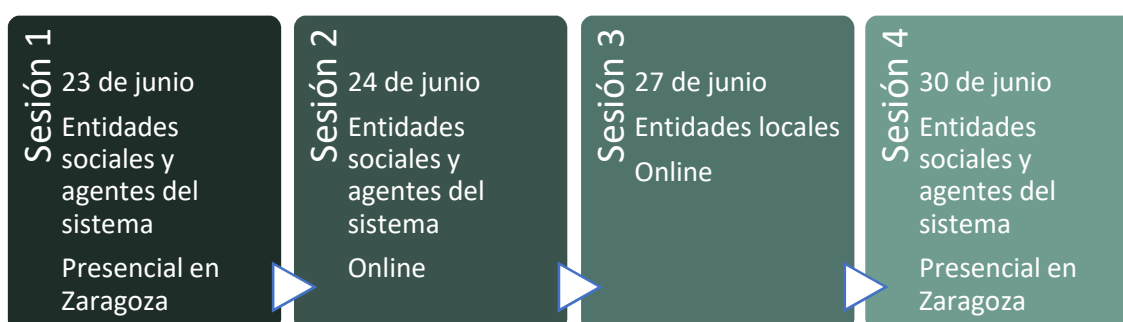
Introducción	3
Asistentes	4
Desarrollo de la sesión	5
1-Bienvenida institucional	5
2-Estructura y metodología de trabajo	6
3-¿Qué se ha transformado?	6
4-¿Dónde nos encontramos?	8
5-¿Hacia dónde debemos ir?	10
6- Agradecimiento, despedida y cierre	11

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.



Asistentes

Un total de 18 personas asistieron a la sesión, 13 en calidad de participantes y 5 del equipo coordinador y dinamizador del proceso.

Imagen 1 Presentación de la sesión

Nº	Nombre y apellidos	Entidad
1	Albajez Beltrán, María Teresa	Fundación Ramón Rey Ardid
2	Alonso Hernando , Blanca	Educate Servicios Educativos
3	Angles Latorre, Celia	Fundación Atención Temprana
4	Coduras Marcén, Pedro	FAIM
5	Lacambra Gambau, Teresa	Asociación Aragonesa Para La Dependencia (Arade)
6	Laiglesia Cativiela, Jesús Carlos	Agrupación De Personas Sordas De Zaragoza Y Aragón
7	Matías Solanilla, Antonio	Colegio De Trabajo Social
8	Moya Morente, Margarita	UGT Aragón
9	Pardos Bartolomé, María	Fademur
10	Rodríguez Hernández, José Luis	Asociación De Promoción Gitana
11	Royo Camañes, Ramón	Atadi
12	Sancho Egido, Ana M ^a	Federación Aragonesa Alzheimer
13	Lambán Campillo, Margarita	Coordinadora Aragonesa de Voluntariado
14	Soley Pérez, Enric	Cocemfe Aragón

Nota: Entidades sociales y agentes invitados que finalmente no pudieron participar: CERMI, Fundación Federico Ozanam, Cruz Roja

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
M ^a Jesús Perich Sancho	Jefa de servicio de Planificación y evaluación de servicios sociales y ayudas públicas
Raquel Bayón Forcén	Asesora técnica del Servicio de Planificación y evaluación 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 30 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,

Abre la sesión dando la bienvenida a la misma y agradeciendo la presencia y participación a las personas asistentes. Una participación que considera muy importante porque más allá de la interlocución sectorial en aspectos concretos, en esta ocasión la implicación es más global en el conjunto de los servicios sociales y desde una aproximación estratégica.

Tras la evaluación que acaba de realizarse del Plan Estratégico, que ha tenido unas vicisitudes definidas por la etapa pandémica y que debido a ello muchos de sus aspectos previstos no han podido ser cumplidos porque la propia realidad ha sido imprevisible.

Espera que con una situación más normalizada en el futuro el III Plan Estratégico pueda aprobarse y que puedan llevarse a cabo las medidas que en él se planteen.



Imagen 3 - M^a Jesús Périch - Jefa de Servicio de Planificación y evaluación de Servicios Sociales y ayudas públicas

María Jesús Perich, en nombre del Servicio de Planificación y evaluación de Servicios Sociales y Ayudas Públicas, coge el testigo de la bienvenida enmarcándola en la redacción del III plan estratégico de servicios sociales que esperan tenerlo aprobado antes de finales de año. El proceso que se está planteando es un poco diferente a los habituales procesos participativos y, en esta ocasión, no se parte de un documento de borrador sobre el que realizar aportaciones sino que se está en una fase previa en la que el objetivo está en escuchar todas las voces, recoger las opiniones del sector y conformar un puzle con todas ellas que permita estructurar y dar forma

al plan estratégico.

Explica que se elaborarán actas de las sesiones participativas que se están llevando a cabo y que se les harán llegar y se habilitará un espacio web en el que se incorporarán todos los avances que respecto a la elaboración del plan se vayan produciendo.

En dicha página ya está el documento de **marco conceptual** que se resumen en 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.



Imagen 5 Grupos de trabajo

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
- Atención al mayor desde la perspectiva asistencial y sanitaria - \$- - Escaso interés por evaluación y rigor científico	- Atención Centrada en la Persona (ACP) \$ ++ (aún insuficiente) - Impacto / evaluación (muy reciente)
- Recursos públicos (gestión) - Atención institucionalizada - Graciable: voluntariado/subvenciones	- Recursos concertados / externalizados - Atención integrada (Ley de Dependencia, - Conciertos
Trámites lentos y con carga documental	Amplían la cartera de servicios y homogenizan en el territorio
Impersonal = Exp. Nº	Personalizada (como deseo)
- Graciabilidad (ayudas presupuesto...) - Papel del tercer sector? Subvenciones	Estructurado, equipos, normativa... Burocratizado Conciertos
No había, no existía el PAT No regulado hasta 2003 que se regula el PAT con la orden	Está regulado, se puede acceder pero no es suficiente a pesar del esfuerzo
Lejanía Lentitud en los procedimientos. Carga documental	
SSSS asistencialismo, beneficiarios pasivos + centros generalistas + Voluntariado Individualismo de centros/ profesionales	- Derechos ciudadanía - Personas en el centro de la intervención - Mayor calidad - Profesionalización - centros especializados - coordinación pública/privada - Coordinación interna en las administraciones +cercanía/transparencia
Acciones de beneficencia o nada Acciones más generalistas y centros Voluntarismo Entidades+individualistas	- Derechos subjetivos - Acciones más concretas según necesidades y centros - Profesionalización + coordinación publico/privada Mejora la calidad
Concepto diferente de asistencia	+ cercanía + Transparencia Atención Centrada en la Persona (ACP)
Ayudas	Ampliación en el catálogo de servicios sociales para incluir las necesidades de las personas con discapacidad auditiva

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

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

Ha mejorado la accesibilidad

Depende del colectivo hay unas necesidades u otras y algo que puede ser bueno para un colectivo puede no serlo para otros. Por ejemplo el Acuerdo marco en tema de discapacidad intelectual que sí que funciona bien y que para las personas sordas todavía se basa en subvenciones

Se ha avanzado en la universalidad de los servicios

Ley de derechos y garantías de las personas con discapacidad en Aragón (2019) es un avance

Ampliación/creación de recursos comunitarios y de inserción sociolaboral. Desinstitucionalización de los servicios sociales centrados más en la autonomía y en inclusión que en la atención asistencial

Servicios sociales comarcales han favorecido la cercanía de los servicios a la ciudadanía

Formación y sensibilización de los profesionales

Hay colectivos que quedan fuera del catálogo

Inspección de servicios: Necesidad de adaptarse a nuevas necesidades, servicios/recursos

GRUPO ROJO

Se ha dado un incremento de recursos que hay que seguir mejorando.

Presencia, proximidad, persona de referencia de servicios sociales siempre está en el territorio.

Planificación con su parte de mejor

Se comienza a hablar del servicio centrado EN las personas y falta implementar el servicio CON la persona

Papel del tercer sector que se ha hecho su hueco

GRUPO VERDE

Atención individualizada a la persona con necesidades sociales en cuanto a asesoramiento, accesibilidad, cercanía

Importancia del reconocimiento de derechos: principal cambio en los servicios sociales que supone el avance de la caridad al derecho

Cada vez mejor coordinación entre departamentos y diferentes áreas de servicios sociales si se echa la mirada no tanto tiempo atrás (con mucho recorrido para la mejora aún)

Digitalización que, como entidades colaboradoras y especialmente tras la pandemia, ha facilitado y favorecido la relación con los servicios sociales. (no así desde el lado del usuario/beneficiario: brecha)

Colaboración público-privada que se valora positivamente donde ha habido una mejora sustancial aunque se desearía incluso más

Existencia de una red de servicios de atención a las necesidades



Imagen 6 Grupos de trabajo

¿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

Desarrollo del reglamento de la Ley de derechos y garantías de las personas con discapacidad

El acceso a través de trámites telemáticos es complejo: brecha digital cognitiva (desde el colectivo de la discapacidad intelectual) y comunicativa (para personas sordas).

Mejorar el acceso a recursos en el medio rural (transporte, recursos). Acercar el usuario al servicio (una odisea en determinados lugares y el precio/plaza es igual en Zaragoza que en zonas rurales) e intentar crear unos servicios básicos (módulo mínimo viable)

Individualizar la atención

Hay carteras de servicios que son muy rígidas, aumentar la cartera y flexibilizarla

Vías de comunicación

Importancia del trabajo en red que habría que mejorar y que repercutiría en la calidad del servicio y los plazos.

Facilidad para trámites, plazos

Facilitar el acceso a ayudas técnicas. P.e audífonos (algunas van con subvenciones y quien no tiene un mínimo pierde la subvención)

Mejorar la formación y sensibilización de los profesionales. P.e. «inspección de centros» que se centran en el edificio y no en el servicio

GRUPO ROJO

Hay problemas de accesibilidad: en la ciudad de Zaragoza con la línea 900, ausencia de profesionales o de contacto directo porque los servicios sociales están cerrados a cal y canto. Por lo que hay gente que se queda fuera y que se queda sin la persona de referencia que era uno de los grandes valores del sistema

Mejorar la coordinación local, comarcal y autonómico

Hay un apartado de prevención que casi ha desaparecido y debería recuperarse ese trabajo comunitario. Cada vez que se piensa en desinstitucionalizar algo pasa por lo sociocomunitario. (es difícil vender políticamente porque son procesos largos pero necesarios y con gran impacto)

Transversalizar lo "socio" ya que todo lo que lleva ese prefijo está infravalorado, infrarrepresentado, infradotado

Plazos, demoras en la tramitación

Falta de personal para desarrollar buena parte de la planificación y de la cartera de servicios del sistema

Garantizar que la cartera de servicios llega a todo el territorio. Entendiendo que hay servicios que no pueden darse en todas las comarcas pero hay cuestiones que sí

Más participación: la evaluación es de procesos (también la innovación) y debería implicar a entidades pero así como a usuarios

GRUPO AZUL

Existencia de una red de servicios de atención a las necesidades que aún tiene recorrido para la mejora

Falta marco conceptual de los servicios sociales que son el cajón desastre de todas las necesidades que puedan ser de otros sistemas (educación, sanidad...)

Se requeriría de una mayor flexibilidad en el uso de recursos. No adelantarse los profesionales a lo que creemos sino a las necesidades reales. Saber escuchar para adaptar el servicio que precisa cada persona

Transformación hacia las necesidades reales: fundamental el desarrollo del modelo ACP

No cerrar las posibilidades (cajones) a los usuarios por parte de los profesionales. Sería importante que no por utilizar un servicio puedan utilizarse otros

Dificultad de la tramitación del Ingreso mínimo vital en medio rural donde se tramita desde servicios sociales. Es necesario incrementar recursos

Hay una gran diferencia entre medio rural y medio urbano: recursos, medios, profesionales

Falta evaluación de las intervenciones del sistema de servicios sociales por impactos

¿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

Brecha digital que afecta a la accesibilidad a los servicios sociales y que a veces es la única manera
 Coordinación y trabajo con diferentes departamentos que debería ser más fuerte



Imagen 7 - Momentos de 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
ACCESIBILIDAD
Real
Tiempos de acceso adecuados
Presencialidad
Trámites e información accesible para el ciudadano
Sede electrónica
AGILIDAD
Simplificar la documentación
Coordinación interdepartamental
Favorecer la digitalización facilitando el acceso y dando apoyos para ello
Sin perder la presencialidad y cercanía
DESARROLLO NORMATIVO
Aprovechar la evaluación del II Plan y ver qué desarrollo normativo podría haber
Desarrollar los reglamentos pendientes
Actualizar e incluir dentro del catálogo de servicios a sociales a colectivos y necesidades
Homogeneización de servicios (limitar y evitar diferencias rural/urbano)
Delimitación del Sistema de Servicios Sociales: no ser el último contenedor de todo lo que rechazan el resto de sistemas de protección (catálogo de servicios, acceso, etc.)
DEESTIGMATIZACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES
Sigue detectándose que los servicios sociales siguen estigmatizados y se pierde esa parte de la universalidad del: de todos para todos
IMPLANTACIÓN REAL DEL MODELO ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA (ACP)
Centrado EN la persona y CON la personas
Formación de profesionales de referencia

RETOS Y LÍNEAS ESTRATÉGICAS

Pasar el «recurso» al «servicio» basado en apoyos

PREVENCIÓN

Es un tema pendiente y descuidado. Con una buena prevención habría cuestiones urgentes y necesarias no lo hubieran sido en tanto

Evaluación con un buen análisis de la realidad actual

Detección de posibles necesidades en un futuro próximo

Sensibilización y formación

Potenciación del trabajo comunitario como prevención

PARTICIPACIÓN / COORDINACIÓN / TRABAJO EN RED / INNOVACIÓN COMO LÍNEAS TRANSVERSALES

Coordinación interdepartamental. Tarea pendiente de la administración

Trabajo en red

Participación

Innovación: hacer lo necesario pero introducir nuevas prácticas (ver qué se hace fuera, cómo se pueden hacer cosas de otra manera, etc.) Se puede innovar desde muchas áreas: nuevas tecnologías, nuevos modelos de intervención, en el modelo ACP, etc.

EVALUACIÓN

Evaluación continua desde una perspectiva global de servicio y de procesos

Evaluación de procesos

Evaluación de impacto: No se trata tanto de lo cuantitativo sino de lo cualitativo

Evaluación participativa: usuarios/familias/entidades/ administraciones...

6- Agradecimiento, despedida y cierre

Raquel Bayón da por finalizada la sesión agradeciendo la participación y las reflexiones que siempre son bienvenidas. Comenta que este es el inicio de un camino y que ahora le queda al equipo de planificación la tarea de trabajar sobre todos los resultados de estas sesiones y que tras el verano habrá un documento más estructurado en el que continuará abierta la participación.

