

Sesiones participativas FASE 0  
para la futura elaboración del

# III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2023-2026

ACTA TALLER 2 – ONLINE

---

24 de junio de 2022

# Índice

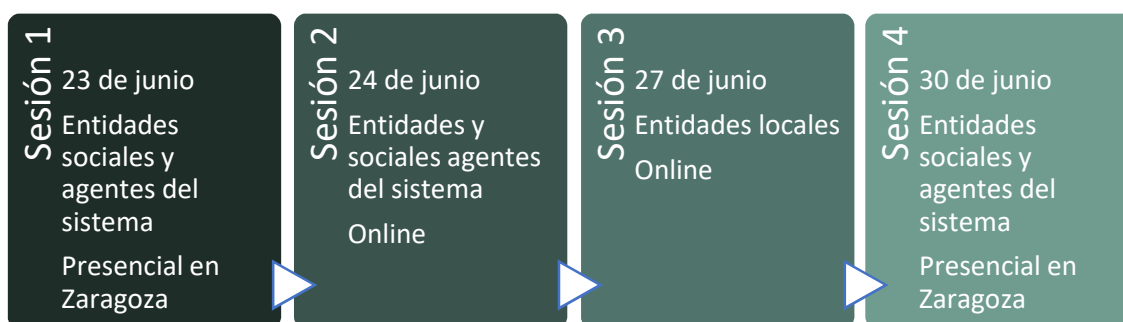
Introducción.....	3
Asistentes .....	4
Desarrollo de la sesión .....	5
1-Bienvenida institucional.....	5
2-Estructura y metodología de trabajo.....	6
3-¿Dónde nos encontramos? .....	6
5-¿Hacia dónde debemos ir?.....	9
6- Agradecimiento, despedida y cierre.....	11

## 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 2** que tuvo lugar el **viernes 24 de junio de 2022** en formato online.

*Imagen 1 Presentación de la sesión*

## Asistentes

Un total de 19 personas asistieron a la sesión, 15 en calidad de participantes y 4 del equipo coordinador y dinamizador del proceso.

Nº	Nombre y apellidos	Entidad
1	Adela Ocenic	Plataforma del Voluntariado de Aragón
2	Adrián Serrano Villuendas	Red Aragonesa de Entidades Sociales para La Inclusión
3	Antonio Solanas Gómez	Lares Aragón
4	M <sup>ª</sup> Jesus Ruiz Antorán	Fundación Adunare
5	María Begoña Álvarez Villaverde	Colegio Profesional de Psicología de Aragón
6	María Emilia Bergasa Lázaro	Lares Aragón
7	Marina Ladrero Pablo	CEOE
8	Mónica Iglesias Prieto	Fundación Aspace Zaragoza
9	Paco Ratia	CADIS Huesca
10	Pilar Burgués	CEPYME Aragón
11	Raquel Diestre Blasco	Asociación Cultural Grió
12	Rosa García Mora	Accem
13	Rosa Sebastián Guío	Amasol
14	Silvia Borrego	ONCE
15	Valentín García Gallego	Fundación San Ezequiel Moreno

Nota: Entidades sociales y agentes invitados que finalmente no pudieron participar: Cepyme Aragón y Unión de Consumidores de Aragón. Asociación Cultural Grió participó de forma parcial al tener problemas con la conexión. Lares Aragón contó con la presencia de dos participantes que se alternaron temporalmente.

Del equipo organizador y facilitador de la sesión asistieron:

Nombre y apellidos	Cargo y entidad
M <sup>ª</sup> Jesús Perich	Jefa de Servicio de Planificación y Evaluación de Servicios Sociales y Ayudas Públicas
Sofía Arruga	Trabajadora social
Elisa Pérez Ibarra	Facilitadora de Atelier de Ideas S.Coop
Ainhoa Estrada Korta	Facilitadora de Atelier de Ideas S.Coop



Imagen 1. Participantes en el taller

## Desarrollo de la sesión

La sesión se desarrolló durante la mañana del 24 de junio de 2022 y tuvo una duración de 3 horas, de 10.00 a 13.00 h.

La sesión sigue el siguiente esquema de trabajo:

1. Bienvenida institucional
2. Presentación de las sesiones participativas y de la metodología de trabajo
3. Diagnóstico: ¿Dónde nos encontramos actualmente?
4. Propuestas ¿Hacia dónde debemos ir?

### 1-Bienvenida institucional



Imagen 2. María Jesús Perich, Jefa de Servicio de Planificación y Evaluación de Servicios Sociales y Ayudas Públicas

M<sup>a</sup> Jesús Perich, Jefa de Servicio de Planificación y Evaluación de Servicios Sociales y Ayudas Públicas, abre la sesión. Comienza su intervención explicando que la elaboración del Plan Estratégico de Servicios Sociales es un mandato que recoge la Ley de Servicios Sociales de Aragón. El anterior Plan abarcó el periodo 2017-2020 y han sido las circunstancias las que no han permitido darle continuidad hasta ahora. El III Plan está planificado que se elabore a lo largo de este año para que pueda ponerse en marcha en 2023, con una temporalidad cuatrienal.

El Servicio de Planificación lleva desde principios de año diseñando un proceso de construcción del Plan que tenga en cuenta las voces de todo el sector, de todas las personas, actores, grupos, agentes y entidades que trabajáis en el Sistema de Servicios Sociales. Por eso se ha empezado a construir este nuevo Plan contando con un proceso participativo desde el principio.

Habitualmente en los procesos participativos suele haber un texto que se estudia, se analiza y sobre el que se hacen aportaciones. Estamos abordando este proceso participativo desde otro enfoque: queremos escuchar desde cero voces que nos ayuden a la definición del Plan para pensar entre todos qué debería reflejarse en este III Plan. Para la metodología a seguir se ha contado con el apoyo de la Dirección General de Gobierno Abierto e Innovación Social.

En esta primera fase del proceso participativo no habrá un documento final como resultado, pero sí estarán disponibles las actas de los 4 talleres que se van a llevar a cabo, presenciales y en formato online, en la web del Plan<sup>1</sup>. En esta web se podrán consultar todos los documentos que se vayan generando y se podrá hacer seguimiento del proceso.

Como punto de arranque de esta fase se ha establecido un marco conceptual que establece distintos aspectos que enmarcan lo que queremos construir<sup>2</sup>:

<sup>1</sup> <https://www.aragon.es/-/plan-estrategico-de-servicios-sociales>

<sup>2</sup> Todas las personas asistentes han recibido con anterioridad un documento detallado con el Marco Conceptual.



*Imagen 3. Extracto del documento de Marco Conceptual*

Esta primera fase del proceso participativo se ha hecho con invitación, es decir, no están representadas todas las entidades que forman parte del Sistema, sino que se ha realizado un proceso selectivo. Al final del proceso de construcción del Plan está previsto que se abra una nueva fase de participación para que puedan participar todas las entidades vinculadas al Sistema de Servicios Sociales.

Finaliza su intervención agradeciendo la asistencia y participación en este taller y da la palabra al equipo de facilitación de Atelier de Ideas.

## 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 realizar un diagnóstico de la situación actual del sistema de Servicios Sociales en Aragón. 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. Para plasmar el trabajo de los grupos se utilizan murales colaborativos virtuales a través de la aplicación Mural.

## 3-¿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
<b>GRUPO AMARILLO</b>
Jóvenes extutelados no se quedan desamparados a la hora de entrar posteriormente al mercado laboral
Universalidad del sistema
Derecho universal
Valor y principios: positivo que se le dé importancia (y se incluyan en el nuevo Plan)
Voluntad de mejora y escucha y de participación por parte de la ciudadanía y otras organizaciones
Implementación de inspecciones en centros residenciales: tanto de los usuarios como de los trabajadores
<b>GRUPO NARANJA</b>
Los profesionales de los Servicios Sociales sí ponen en el centro a la Persona, profesionales muy bien formados y muy implicados tanto dentro como fuera de la Administración

¿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

Interlocución abierta entre la administración y los agentes intervinientes

Procesos de escucha/participación en la definición de políticas sociales

Capacidad de reacción ante las emergencias (ejemplo covid)

Tejido social fuerte, profesionalizado y comprometido

Aragón está muy bien posicionada a nivel nacional. Es un ejemplo de buenas prácticas políticas y sociales dentro de los recursos con los que cuenta.

GRUPO AZUL

Acceso personas mayores/dependientes al sistema de prestaciones

Deseo de averiguar las necesidades reales de las personas mayores

Intencionalidad de mejora desde IASS para resolución expedientes (personas mayores/dependientes)

Respuesta y escucha a las demandas que se realizan desde SS

Contar con las entidades para el desarrollo de los planes estratégicos

Escuchar a la ciudadanía más allá del plano técnico, que la ciudadanía también pueda aportar en la construcción del Plan Estratégico (dependientes, jóvenes, menores no acompañados, migrantes...)

Covid- apoyo desde SS a las entidades y/o en momentos críticos

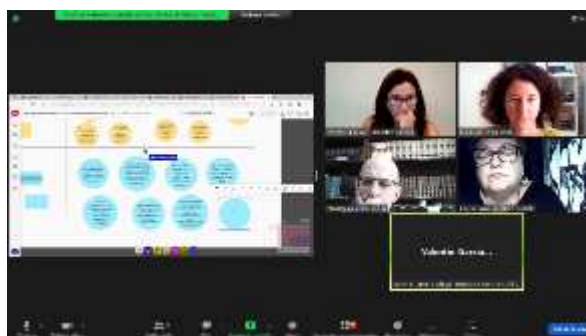
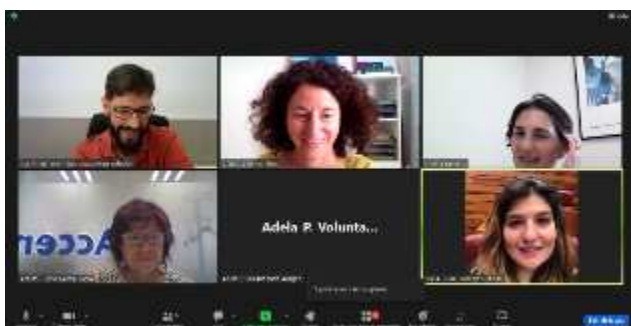


Imagen 4. Trabajo en grupos

¿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

La universalidad existe, pero quedan aspectos a mejorar como: desigualdad territorial, barrera tecnológica y accesibilidad universal

El acceso no llega a ser del todo universal cuando hablamos de colectivos como los jóvenes (ya que no piensan que los servicios sociales puedan ser para ellos, sino que están dirigidos a personas mayores, población vulnerable...)

Falta de personal, escasez de recursos, sobrecarga de trabajo. Esto ha desembocado en la dificultad de relación entre profesionales de otras organizaciones o de la propia administración



¿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

Trabajo en red con el Tercer Sector (alianzas, coordinación)

Dificultad de acceso por cuestiones burocráticas/administrativas

Duplicidad de programas

Expediente único: complementariedad entre las administraciones/ entidades --> evitar así duplicidades

Garantía universal en las herramientas de la capacitación y empoderamiento de la persona

Modelo de intervención: proporcionar las herramientas adecuadas para facilitar el desarrollo de las personas

Desequilibrio entre zonas rurales y urbanas

Agilidad en la detección de necesidad - Mayor evaluación y seguimiento de la realidad para adaptar el plan a la situación que hay (transversalidad)

Visión efectiva que sea realista y adaptada a la realidad

GRUPO NARANJA

Capacidad/herramientas de coordinación entre los diferentes agentes que trabajamos en el sistema

Faltan recursos: profesionales (psicólogos, neuropsicólogos...), centros residenciales, equipos técnicos...

Lo urgente en ocasiones paraliza la evolución de lo estructural

Incumplimiento de Plazos: atención, diagnóstico, intervención, seguimiento

Necesidad de difusión de los Servicios a toda la población

Exclusión: definir e impulsar modelo de itinerarios integrales

Acceso a los servicios desde el medio rural

Políticas integrales/ interdepartamentales: "los colectivos más vulnerables no solo tienen necesidades sociales".

Necesaria la coordinación entre el propio sistema de servicios sociales y también otros sistemas para hacer políticas integrales

Necesidad de tener en cuenta una visión dinámica de las necesidades personales (según etapa evolutiva de la persona y proceso de atención) en la planificación de la intervención

Necesidad de realizar un buen e integral diagnóstico de la situación social personal, que permita una integral intervención

Tramitación administrativa compleja para el ciudadano (agravada con la tramitación electrónica) que impide el acceso a los recursos y percepción de indefensión

Dignificación de condiciones laborales del sector de la acción social

GRUPO AZUL

Comunicación entre departamentos del Gobierno de Aragón. Ejemplo concreto: barreras entre la Consejería de Ciudadanía y la de Economía y Hacienda con el tema de pagos, bloqueo de facturas... Necesidad de mayor coordinación y un compromiso por que el sector social y las entidades sociales no nos veamos abocadas a ningún bloqueo de facturas

No es suficiente la comunicación con las entidades y desde Servicios Sociales del Gobierno de Aragón con los Centros Municipales de Servicios Sociales. Coordinación (para mejorar) entre ámbitos educativo (formación de profesionales), sanitario, etc.

Tener claro el concepto de necesidad real para atender a las personas, que no se quede en el plano burocrático, que la valoración de las necesidades se realice desde la atención integral centrada en la persona

Insuficiencia de la financiación de los servicios. Sufragar el coste real

Mejorar coordinación con Centros Municipales de Servicios Sociales para facilitar información, acceso, atención..., a la ciudadanía y entidades

Mejora proceso de acceso a servicios (tramitación) y agilizar procesos en cuanto a temporalidad

Transparencia y acceso a información en los procesos de admisión (personas dependientes): que se conozca la baremación del acceso a las ayudas y que estas personas sepan si están en listas y dónde se encuentran

Servicios sociales comunitarios. Trabajar con este enfoque para no dejar a ninguna persona fuera del sistema. Cuidados, escucha, acceso universal... Necesidad de espacios y tiempos



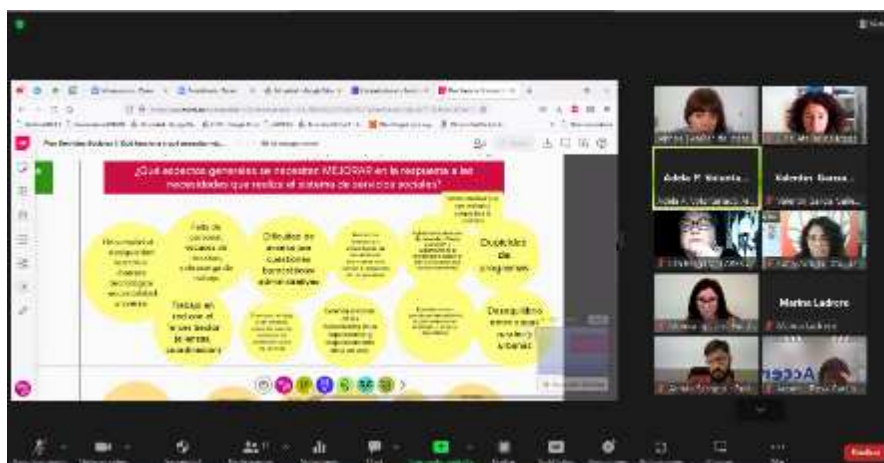


Imagen 5. Puesta en común del primer trabajo en grupos

## 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
<b>GRUPO GOLONDRINAS</b>
Incremento de recursos a nivel lineal tanto económicos, profesionales y de centros (residenciales, equipos técnicos, diagnósticos e intervención). Mínimos establecidos de presupuestos
Sencillez en la tramitación administrativa. Compleja para el ciudadano. Con la incorporación electrónica se ha visto agravada esta situación por la brecha digital
Acceso a la información
Formación en competencias digitales desde la concienciación de la necesidad
Dignificar las condiciones laborales de los trabajadores del sector social (firma de convenios)
Coordinación transversal entre los diferentes departamentos (Sanidad, Educación, Economía y Hacienda...)
Transversalidad en los servicios (municipal/autonómico)
Actualización de la guía de recursos sociales tanto pública como privada (catálogo orientado también al ciudadano)
Que el Plan parta de un diagnóstico actualizado
Visión dinámica de los servicios sociales, tener en cuenta la etapa evolutiva de la persona y de cómo va evolucionando la propia situación personal a lo largo del proceso en el que se presten ayudas
Necesidad de respetar plazos
<b>GRUPO HALCONES</b>
Aumentar la información a la población de los recursos a los que puede tener acceso a través de los Servicios Sociales
Plan enfocado en el acceso del mundo rural a los servicios sociales
Trabajo en red, transversalidad con todas las administraciones y departamentos, entidades sin ánimo de lucro...
Redefinición del catálogo de Servicios Sociales acompañado de memoria económica
Recursos y medios adecuados para lograr la finalidad del plan
Criterios comunes para valorar la necesidad de las personas (atención centrada en la persona, pero tener unos puntos de referencia)
Mejorar la detección de necesidades de la prestación (salir de los despachos)

## RETOS Y LÍNEAS ESTRATÉGICAS

Universalidad algo limitada: reto de tener en cuenta a todos los colectivos implicados y usuarios a atender

### GRUPO ELEFANTES

Generación de herramientas para eliminar la burocracia, como, por ejemplo, creación de un expediente único para cada persona

Dotación presupuestaria que permita desarrollar los servicios con calidad

Actualización del catálogo de servicios sociales

Integrar a las entidades sociales en el sistema de servicios sociales

Evaluación continua de los planes (flexibilidad y adaptación permanente a la realidad socioeconómica)

Desarrollo de itinerarios integrales para colectivos en exclusión

Políticas interdepartamentales e interadministrativas: coordinación y complementariedad

Impulsar la acción comunitaria desde Servicios Sociales y entidades

### GRUPO PANTERAS

Coordinación con otros Departamentos del Gobierno de Aragón (Sanidad, Educación, Economía, Hacienda...)

Elaboración de una guía de recursos sociales públicos y privados

Mayor agilización y simplificación en los procesos administrativo de acceso a los servicios

Brecha digital vinculado al acceso a los servicios

Incremento de la financiación de los Servicios, necesidad de un estudio del coste real de los servicios que se están ofreciendo y que por parte de la Administración se doten de manera adecuada.

Mayor difusión de los servicios a toda la población

Diagnóstico y evaluación continua de las necesidades sociales de la población



Imagen 6. Segundo trabajo en grupos

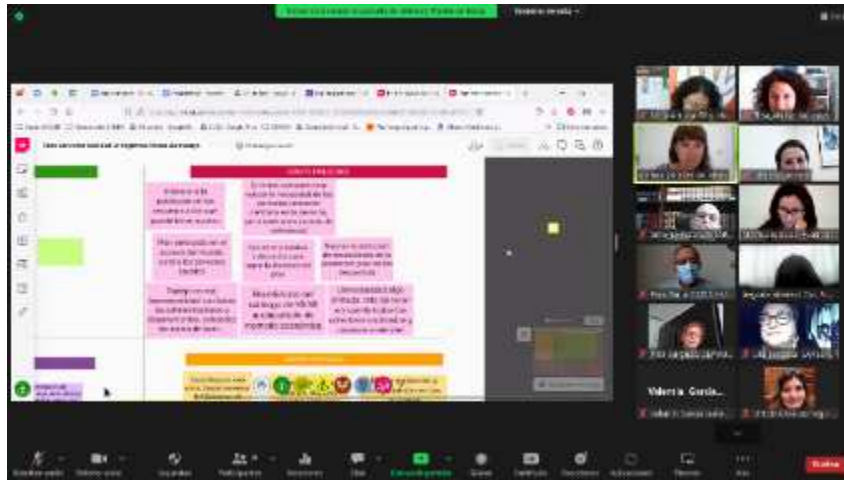


Imagen 6. Puesta en común del segundo trabajo en grupos

## 6- Agradecimiento, despedida y cierre



Imagen 7. Palabras de cierre de Sofia Arruga

Sofía Arruga finaliza la sesión agradeciendo la participación y la respuesta de las entidades.

Recuerda que estamos en el principio del proceso de construcción del Plan y que se desea partir de la escucha de las diferentes voces, implicar a las entidades sociales y locales desde cero. Es importante conocer las opiniones e ideas y ver dónde se ponen las debilidades y las fortalezas del Sistema para que el Plan esté lo más ajustado a la realidad.

Aclara dos aspectos que han salido a lo largo del taller:

1. En relación al desfase de los datos utilizados en el anterior diagnóstico, reconoce que algunas fuentes de información, sobre todo estatales, no ofrecen datos del mismo año sino de años anteriores y de ahí al desfase. Igualmente hay otras fuentes de información con las que sí se puede trabajar con datos actuales. Toma nota de este comentario para tenerlo en cuenta y realizar el diagnóstico con los últimos datos.

Este comentario está relacionado con la necesidad de fortalecer el Sistema en la información, tanto por parte de la Administración como de las entidades sociales. Importante además para poder realizar una evaluación continua.

2. En cuanto a la necesidad de contar con la opinión de los usuarios, se aclara que el proceso de construcción del Plan está en una fase muy inicial en la que se ha invitado a participar a entidades sociales y locales, además de hacer algunas entrevistas personales a interlocutores clave. Más adelante, en la parte más operativa del proceso, se van a abrir otros espacios de participación más amplios, abiertos a todas las entidades y en los que también se contará con la ciudadanía.