

Sesiones participativas FASE 0  
para la futura elaboración del

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

ACTA TALLER 3 – ONLINE

---

27 de junio de 2022

# Índice

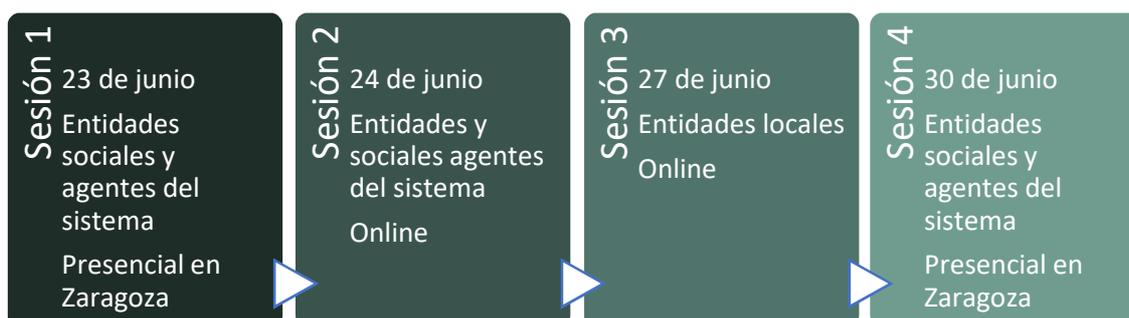
Introducción	3
Asistentes	4
Desarrollo de la sesión	5
1-Bienvenida institucional	5
2-Estructura y metodología de trabajo	6
3-¿Dónde nos encontramos?	6
5-¿Hacia dónde debemos ir?	9
6- Agradecimiento, despedida y cierre	10

## 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 3** que tuvo lugar el **lunes 27 de junio de 2022** en formato online.

## Asistentes

Un total de 18 personas asistieron a la sesión, 15 en calidad de participantes y 3 del equipo coordinador y dinamizador del proceso.

Nº	Nombre y apellidos	Entidad
1	Alfredo Maranillo Dolader	Comarca Bajo Aragón Caspe
2	Alicia Gómez Blancas	Comarca Comunidad de Teruel
3	Concha Vera Pérez	Comarca Central
4	Eva Gracia Estopañan	Comarca Valdejalón
5	Lola Garces Gómez	Comarca Maestrazgo
6	Mª Pilar Porcar Ferrer	Comarca Gúdar Javalambre
7	Teresa Rey Giménez	Comarca de Hoya de Huesca / Plana de Uesca
8	Pedro Celimendiz Arilla	Centro Servicios Sociales Comarca Tarazona y el Moncayo
9	Pueyos Fraga Alejos	Comarca de la Sierra de Albarracín
10	Raquel Herrera Hernández	Comarca Andorra-Sierra de Arcos
11	Raquel Soler Gracia	Comarca de Sobrarbe. CSS.
12	Sandra Arauz Espinosa	Comarca Ribera Baja del Ebro
13	Yolanda Anadón Edo	Comarca Campo de Daroca
14	Yolanda Anoro Casbas	Ayuntamiento de Huesca
15	Yolanda García Lanzuela	Ayuntamiento de Teruel

Nota: Entidades locales invitadas que finalmente no pudieron participar: Comarca de La Ribagorza y Comarca del Somontano de Barbastro.

Del equipo organizador y facilitador de la sesión asistieron:

Nombre y apellidos	Cargo y entidad
Mª Jesús Perich	Jefa de Servicio de Planificación y Evaluación de Servicios Sociales y Ayudas Públicas
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 27 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 el anterior Plan Estratégico de Servicios Sociales abarcó el periodo 2017-2020 por lo que en estos momentos no hay un Plan de Servicios Sociales vigente. El nuevo se desea que pueda ponerse en marcha para el periodo 2023-2027. Es el Plan que recoge la Ley de Servicios Sociales de Aragón.

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 que forman parte del Sistema de Servicios Sociales y, en concreto, del Sistema Público 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. Ese momento aún no ha llegado. Este es un momento previo en el que se desea escuchar todas las voces y recoger inquietudes y aspectos relevantes para el sector que puedan ayudar en esta fase de construcción del Plan Estratégico.

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 va a ayudar a entender hacia dónde se dirige el Plan y va a guiar la construcción del mismo. Este marco conceptual recoge 6 puntos<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 alojado en la página web del Plan.



*Imagen 3. Extracto del documento de Marco Conceptual*

M<sup>a</sup> Jesús Perich agradece la asistencia y la participación en este taller y adelanta que está previsto que al final del proceso de construcción del Plan se vuelva a dar voz u organizar alguna otra forma de participación.

Para diseñar toda esta parte participativa se ha contado con el apoyo de la Dirección General de Gobierno Abierto e Innovación Social. Y se ha invitado a participar tanto a las entidades que trabajan en el territorio como a las entidades y agentes sociales.

Finaliza su intervención presentando e introduciendo 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>
Somos el sistema más próximo a la ciudadanía
Atención con empatía y cercanía
Visión integral de la problemática, más allá de la demanda concreta
Atención a la globalidad de la población
Capacidad de adaptación rápida para dar respuesta a todas las necesidades
Nos sentimos valorados por otras instituciones o administraciones, aunque nos queda el interrogante de si es porque realmente nos valoran muy bien o por si nos utilizan como un recurso para atenderlo todo.
Ley Servicios Sociales como avance: conceptos que no se recogían, etc.
Formados por equipos multidisciplinares

¿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

Pilar fundamental en atención en caso de pandemia

Catálogo de servicios sociales como herramienta útil para nuestro trabajo

Coordinación entre CSS y ámbito privado

GRUPO NARANJA

Coordinación entre funcionarios de Entidades Locales y Gobierno de Aragón

La profesionalidad de los profesionales que estamos en el terreno

Convenios de carácter cuatrienal (tanto específicos como los de ayuda a domicilio, ayuda a la dependencia...), permite una proyección más a largo plazo

Los refuerzos de personal de inclusión, de auxiliares administrativos..., gracias a los convenios cuatrienales, ha sido importante para aliviar la alta carga de trabajo en los territorios donde los servicios sociales son el gran cajón de sastre. Importante trabajar para lograr la estabilización de este personal, que no se quede en algo puntual, sino que pasen a formar parte de la plantilla

GRUPO AZUL

Nos organizamos rápido en función de las necesidades, incluso en situaciones sobrevenidas

Recurso accesible a toda la población

Coordinación (tanto formal como informal) entre los profesionales de las distintas Comarcas

Normativa de organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales (debate sobre algunos aspectos que son mejorables)

Usuarios satisfechos con la atención profesional (desconocimiento sobre la satisfacción respecto al Sistema de Servicios Sociales)

Los profesionales conocemos la realidad con la que trabajamos y también la del sistema público de servicios sociales. Somos capaces de hacer un diagnóstico de la situación.

Convenios de 4 años

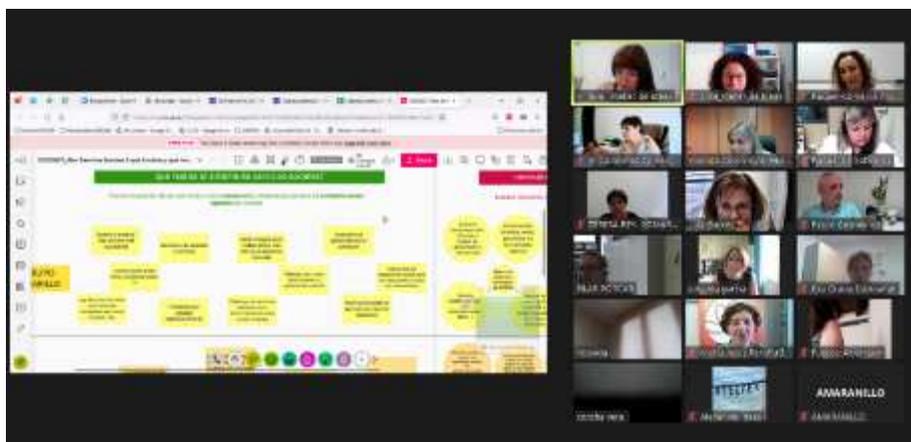


Imagen 4. Puesta en común del primer trabajo en grupos

¿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

Excesiva burocratización: dificulta el trabajo de prevención e intervención. A ello se suma el manejo de aplicaciones, el uso de programas específicos en cada Comarca...

Financiación finalista, real y garantista de los servicios básicos

Listas de esperar en servicios especializados

¿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

Atención a la necesidad inmediata en detrimento de lo preventivo y comunitario

Administración poco ágil en la respuesta a los ciudadanos

Ratio

Nuevos perfiles de usuarios a los que no podemos dar respuesta (menores no acompañados, personas sin papeles...), lo que nos hace caer en el asistencialismo para dar algún tipo de respuesta

No podemos actuar para el cambio e inserción. Consideramos que no ha sido una buena idea el cambio del IAI al IMV, nos han quitado herramientas

Cronicidad en algunos casos y dependencia del sistema

Recepción de todo tipo de demandas, también de otras instituciones lo que supone un incremento de la carga de trabajo

Cajón desastre: ni nos ponen ni nos ponemos en valor

Criterios básicos y homogéneos en las diferentes comarcas en aspectos clave como ayudas de urgencia, servicio de ayuda a domicilio...

Mejora de los servicios o prestaciones garantistas de cobertura de necesidades básicas

Mejora la coordinación entre SS y especializados y SS y otras entidades (p.e. Seguridad Social)

Mejora de sistemas o estrategias de calidad

Falta de coordinación con otras administraciones (INSS...)

GRUPO NARANJA

Informar y ponen en común con entidades locales (y no solo con las entidades sociales) las potencialidades de financiación con fondos europeos

En el caso de zonas rurales con escasa población, es poco viable la implantación de proyectos por parte de las entidades sociales que suelen quedarse en localidades de mayor población

Los proyectos de las entidades sociales tienen una proyección muy limitada en el tiempo, lo que hace que no vinculen con el territorio

Actualizar el catálogo de Servicios sociales, que se ha quedado obsoleto para las nuevas realidades y los nuevos perfiles de usuarios que están llegando

Escaso desarrollo normativo de los elementos estructurales contemplados en la Ley de Servicios Sociales

Falta de coordinación entre IASS e IAM (p.e. Plan Corresponsables)

Para que se haga efectiva la cobertura de las plantillas con personal fijo (procesos de estabilización de plazas) el Gobierno de Aragón debería tener un papel proactivo con las entidades sociales y, a la hora de llevar a cabo esos procesos selectivos, mostrarse más dispuesto a la configuración de tribunales ya que resulta muy difícil para las Comarcas, por la escasez de personal fijo, especialmente de funcionarios, constituir tribunales

Bolsas de trabajo para nombramiento de interinos o personal temporal que nos pudiera servir a las provincias. Se da una situación similar a la anterior ya que cuesta mucho elaborar bases, constituir tribunales... Todo esto es un obstáculo para cubrir la temporalidad de los puestos que se requieren y va muchas veces en detrimento de no cumplir los plazos de justificación de los convenios

Falta actualizar decretos importantes como el Decreto de mininos 111/92 de 26 de mayo y el Decreto de registro de Centros (reseas)

GRUPO AZUL

Descoordinación entre territorios: Cada uno lo hace de una manera, no hay un criterio único para todas las Comarcas

Mejora de la definición de atención primaria del sistema

Unificación de la atención primaria

Coordinación entre primaria y especializada

Mala respuesta o nula de Servicios Especializados

Relación unidireccional con el Gobierno de Aragón en la que el Gobierno de Aragón sólo nos da pautas

Asistencialismo por utilización de prestaciones económicas

¿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

Decisiones políticas influyen demasiado en nuestras acciones

Ejecutores de subvenciones sin criterios comunes

Incumplimiento de normas por parte de Comarcas sin ningún tipo de "sanción"

Funciones distorsionadas en los miembros del equipo. Los trabajadores sociales no somos sólo gestores de recursos

Las demandas y las necesidades de los profesionales acerca del Sistema no son escuchadas

## 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

#### GRUPO GOLONDRINAS

Definir qué necesidades sociales son objeto del sistema y cuáles son competencia de la Atención Primaria del Sistema

Regular las prestaciones adecuándolas a la realidad social

Dotar de recursos efectivos en las zonas de manera planificada (evitar diferencias entre comarcas por una mayor sensibilidad, por subvenciones... Debería pensarse dónde son necesarios los recursos y responder a una planificación más global y no a la idiosincrasia comarcal).

Establecer un Sistema de coordinación estable, real y periódico entre los Servicios Sociales Comunitarios. Hace tiempo que no se tiene un coro estable de reflexión, avance, evaluación...

Que el resto de Áreas de la Política Social desarrollen sus obligaciones (y no lo intenten hacer a través de Servicios Sociales). Sería el caso de Vivienda, Empleo, Sistema Educativo, Sistema Sanitario..., que deberían desarrollar sus carteras de recursos de una manera más comprometida con el entorno rural.

Todo esto deriva de la reflexión respecto a la "permanencia de la esperanza en su entorno" que consideramos que no es competencia institucional exclusiva del sistema de Servicios Sociales sino del conjunto de Áreas de la Política Social y otras políticas.

#### GRUPO HALCONES

Formación sobre el manejo de las nuevas herramientas del IASS (tal vez no es necesaria la formación para todo el personal porque no son herramientas nuestras, pero sí para los profesionales que las están utilizando).

Respecto al sistema integrado, dar una vuelta a la relación Especializados y Comunitarios

Tantas líneas de subvención (Corresponsables, Conciliación, Inmigración, violencia de género) nos dispersan y nos quitan mucho tiempo y esfuerzo en justificación

Menos burocracia para disponer de más tiempo a la prevención y al desarrollo comunitario

Financiación menos específica y más dedicada a los programas básicos.

Financiación estable, fondos incondicionados, convenios bien dotados para las Comarcas. La financiación no puede condicionar la dotación y creación de plantillas estables.

Dote de forma descentralizada recursos especializados como Viviendas para jóvenes en procesos de emancipación, viviendas tuteladas para mayores, mujeres, etc.

#### GRUPO ELEFANTES-PANTERAS

COORDINACIÓN Establecer canales y estrategias de coordinación para que no recaiga todo en CSS

Tenemos que mejorar la coordinación real, entre primaria y especializada y con otros organismos

RETOS Y LÍNEAS ESTRATÉGICAS	
	Respuestas adecuadas de los servicios especializados a los que derivamos y coordinación real
	Cada institución o entidad asuma su responsabilidad sin delegar en los CSS "por estar en el territorio"
	Equiparar las relaciones con otros organismos (IAM, IASS, Vivienda...) para que las relaciones sean lineales y trabajemos conjuntamente
DESARROLLO NORMATIVO	Unificar reglamentos en las diferentes comarcas
	Que las normas sean iguales para toda la administración local
	Desarrollo normativo de las leyes: mejora de la calidad
DEFINICIÓN ESTRUCTURA	Que la estructura de nuestro sistema sea tan clara que no admita discusión (que se sepa que hay esperas, que hay derivaciones...)
	Ser un sistema fuerte donde las funciones queden claras
	Replantearnos nuestras competencias profesionales y nuestras funciones
RECURSOS	Impulsar servicios en zonas rurales: vivienda, transporte...
	Crear o concertar plazas residenciales o centros de día
	Evitar las diferencias de recursos entre territorios, atención a las comarcas con menos población
CALIDAD	Mejorar las ratios de profesionales para poder mejorar la atención, acompañamiento... Cada vez más trabajo
	Mejora de la calidad: ratios, formación...
FINANCIACIÓN	Financiación estable

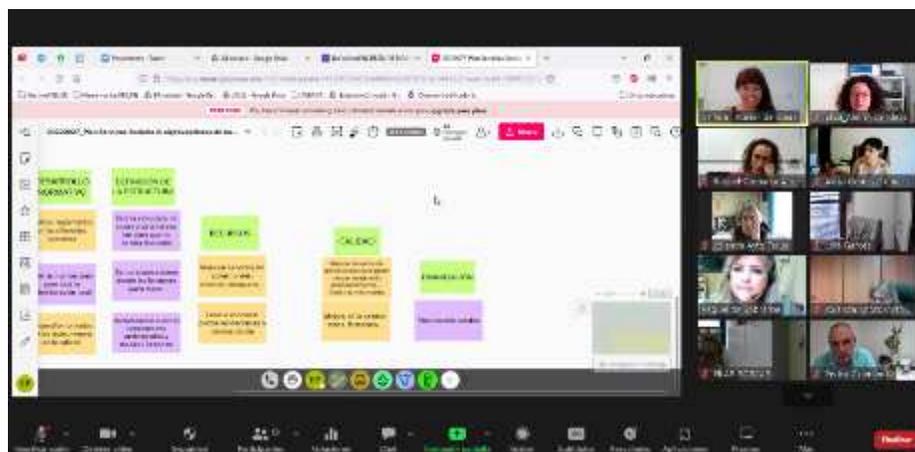


Imagen 5. Puesta en común del segundo trabajo en grupos

## 6- Agradecimiento, despedida y cierre

M<sup>a</sup> Jesús Perich finaliza la sesión agradeciendo la participación ya que todas las ideas son bienvenidas. Recuerda que estamos al principio de la construcción del Plan Estratégico y que se abrirán más espacios de participación hacia el final. La labor ahora del Servicio de Planificación es analizar todas las aportaciones recabadas en los distintos talleres y montar el puzzle que tiene que dar forma al III Plan de Servicios Sociales.



*Imagen 6. Palabras de cierre de M<sup>a</sup> Jesús Perich*