



Laboratorio de Aragón [Gobierno] Abierto.

Proceso de participación ciudadana
del III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón
2023-2026

ACTA

TALLER 2

Online

3 de marzo de 2023

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO	3
PERSONAS ASISTENTES	4
OBJETIVOS	5
DESARROLLO DE LA SESIÓN	5
RESULTADOS	8
EVALUACIÓN	15

INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO



Sistema Público de
Servicios Sociales
de Aragón

El artículo 40 de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, establece que el Plan Estratégico de Servicios Sociales

será aprobado por el Gobierno de Aragón. Por ello, se somete a proceso participativo el contenido estratégico del III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón, instrumento planificador del Sistema Público de Servicios Sociales que establece las directrices estratégicas a desarrollar en el periodo de 2023 a 2026.

Tiene como objeto fortalecer un modelo que pone a las personas y su bienestar en el centro del sistema, que busca adaptarse a las necesidades y ser más flexible, accesible, moderno y transparente. Se propone un Plan que pone el foco en el avance de la garantía de los derechos sociales, en la atención a las necesidades con un enfoque centrado en la persona y en la mejora de la organización como marco para el impulso de los servicios sociales.

El Plan se ha diseñado a través de una metodología participativa y abierta, en colaboración con el conjunto de agentes que configuran el Sistema. Se configura en torno a cinco ejes estratégicos que abordan los principales retos del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón.

-Eje estratégico 1. Consolidar el Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón como un sistema basado en derechos.

-Eje estratégico 2. Mejorar la atención de las necesidades sociales desde una perspectiva integral y evolutiva, centrada en la persona.

-Eje estratégico 3. Extender entre la organización los principios y valores éticos que identifican al sistema público de servicios sociales.

-Eje estratégico 4. Fortalecer la estructura profesional aportando valor al sistema.

-Eje estratégico 5. Orientar el sistema público de servicios sociales hacia la transformación digital, la comunicación y la generación de conocimiento.

En el marco de estos ejes, el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, con el apoyo de la Dirección General de Gobierno Abierto e Innovación Social, impulsa un proceso de participación ciudadana con el objetivo de generar un espacio de debate y reflexión, a través del que recibir aportaciones al contenido del III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón.

El presente documento es el acta del taller nº 2 llevado a cabo de manera online el día 3 de marzo de 2023.

PERSONAS ASISTENTES

PARTICIPANTES

Un total de **12 personas** asistieron al taller participativo en calidad de participantes.

El listado de personas y entidades que participaron se concreta en la siguiente tabla:

Nº	Apellidos	Nombre	Entidad/Particular
1	Alegre Rodríguez	Ana Cristina	Ayto. de Teruel
2	Bueso González	Isabel	CREATE: Asociación para la Creatividad, el Arte y la Terapia
3	De Miguel López	Santiago	Red Aragonesa de Entidades Sociales para la Inclusión. Secretaría Técnica.
4	Gavín Cardona	Elena	ASAPME ARAGÓN
5	Gil	Patricia	CERMI Aragón
6	Marín Beltrán	Laura	Ayto. de Teruel-CMSS
7	Morata Prieto	Paquita	Asociación Aragonesa para la Dependencia (ARADE)
8	Porcar Ferrer	Pilar	Comarca Gúdar Javalambre
9	Portolés	Belén	YMCA
10	Ruiz Antoran	María Jesús	Fundación Adunare
11	Valencia	Marta	Fundación Dfa
12	Zuriaga Jaraba	Patricia	Ayto. de Teruel

ORGANIZACIÓN

Además de las personas que asistieron en calidad de participantes, durante la sesión estuvieron presentes por parte del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón María Jesús Perich (Jefa de Servicio de Planificación y Evaluación de Servicios Sociales y Ayudas Públicas) y Aurora García (Jefa de Sección de Planificación de Servicios Sociales) así como Susana Barriga y Leandro Jimeno por parte de la Dirección General de Gobierno Abierto e Innovación Social.

La facilitación y dinamización de la sesión corrió a cargo de Elisa Pérez y Félix A. Rivas de Atelier de Ideas S.Coop.

OBJETIVOS

Los objetivos que se plantean tanto para el proceso participativo como para la sesión son:

- Favorecer el debate que ayude a adoptar mejores decisiones públicas, especialmente en temas trascendentales en los que es preciso escuchar diferentes perspectivas.
- Aprovechar el conocimiento y experiencia acumulada entre quienes participan en el proceso para aportar sobre la temática a debate.
- Recabar opiniones y propuestas de personas, entidades e instituciones aragonesas implicadas.
- Valorar grupalmente las propuestas para llegar a un máximo nivel posible de consenso.

DESARROLLO DE LA SESIÓN

La sesión participativa se desarrolló durante la mañana del 3 de marzo de 2023, de manera online, y tuvo una duración de 3 horas, de 10 a 13 h.

BIENVENIDA Y ENCUADRE DEL PROCESO Y DE LA SESIÓN

Desde la Dirección General de Gobierno Abierto e Innovación Social, Susana Barriga dio la bienvenida a las personas asistentes y agradeció su colaboración.

Desde el Servicio de Planificación y Evaluación de Servicios Sociales y Ayudas Públicas, María Jesús Perich saludó y recordó que el presente proceso participativo había dado inicio con la sesión informativa realizada previamente en la sede del LAAAB. A continuación expuso un resumen del documento de trabajo desgranando el título, fundamentación e ideas-clave de los 5 ejes estratégicos así como un breve comentario acerca de los diferentes objetivos estratégicos en que cada uno de los ejes se desarrolla.

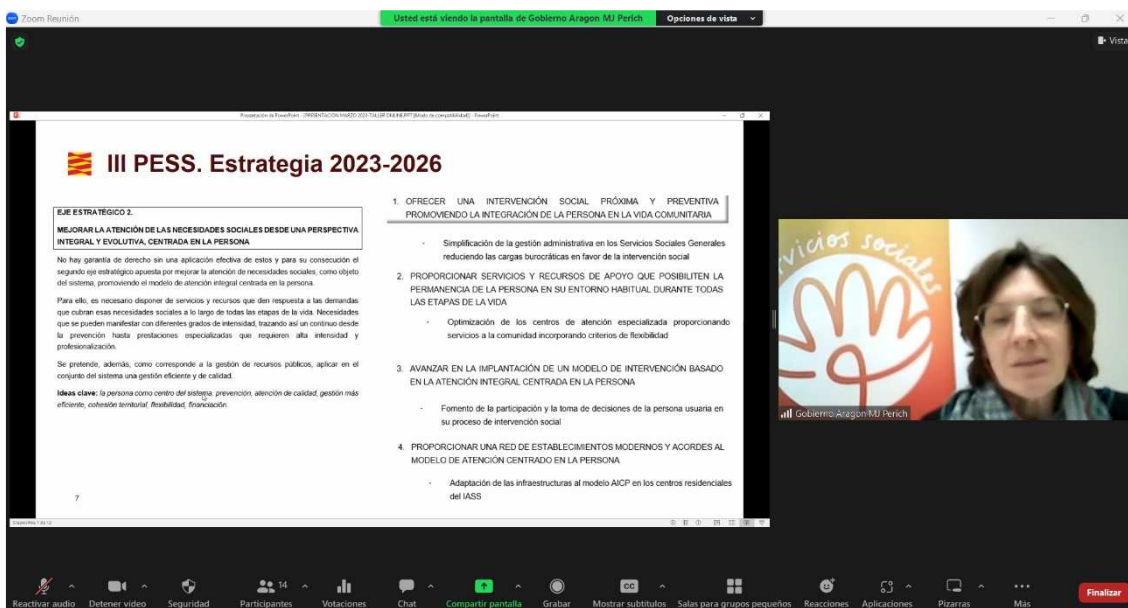


Imagen 1- Intervención de María Jesús Perich durante el encuadre de la sesión

Desde el equipo de facilitación, Elisa Pérez fue describiendo el contenido de la sesión y su metodología de trabajo para la que se plantearon dos momentos de trabajo en grupos y un momento posterior de exposición plenaria de los resultados de dichos grupos de trabajo

Contenido del debate en la presente sesión

Eje Estratégico 1

Eje Estratégico 2

Eje Estratégico 3

Eje Estratégico 4

Eje Estratégico 5

TRABAJO DELIBERATIVO

La sesión participativa se estructuró finalmente en tres momentos: dos espacios de deliberación y generación de aportaciones, de los que el primero se desarrolló en grupos de trabajo (sobre los Ejes 1 y 2) y el segundo en plenario (sobre los Ejes 3, 4 y 5), con un momento posterior de explicación plenaria de los resultados producidos previamente durante el primer trabajo en pequeños grupos.

ACTA TALLER 2

III Plan Estratégico de Servicios Sociales

Online: 3 de marzo de 2023



Imágenes 2 y 3- Momentos de trabajo en grupos

EVALUACIÓN, AGRADECIMIENTO Y DESPEDIDA

Al finalizar la sesión desde el equipo de facilitación se destacó que se había conseguido revisar el documento completo por parte de todas las personas asistentes y agradeció a la organización y las personas asistentes su disposición e implicación.

Aurora García, Jefa de Sección de Planificación de Servicios Sociales, expresó asimismo su agradecimiento a las personas asistentes por su esfuerzo y destacó que para el equipo técnico resultaba muy satisfactorio ver cómo aún era posible mejorar un documento elaborado a partir del proceso participativo previo realizado anteriormente. Prometió tener en cuenta todo lo aportado para llegar a esa siguiente versión mejorada del documento, y adelantó el próximo retorno a realizar.

ACTA TALLER 2

III Plan Estratégico de Servicios Sociales

Online: 3 de marzo de 2023



Imagen 4- Despedida de la sesión por parte de Aurora García

RESULTADOS

Durante la sesión se recabaron 21 aportaciones al borrador de documento, entre las cuales el 100% de las realizadas en grupo fueron respaldadas por un alto grado de acuerdo (valorado con un 3 en una escala del 1 al 3 donde esta cifra significa el más alto grado de acuerdo).

Las aportaciones se presentan en las siguientes páginas. Puede haber varias aportaciones que sean similares, complementarias o incluso opuestas en función del grupo en el que se realizaron. En este sentido, dentro del acta y como resultado del proceso participativo se incorporan todas las aportaciones para que sean tenidas en cuenta en la fase de revisión técnica posterior a la fase deliberativa.

La siguiente tabla expresa el resumen del número de aportaciones recibidas en cada apartado:

Localización	N.º Aportaciones
Eje Estratégico 1	6
Eje Estratégico 2	2
Eje Estratégico 3	4
Eje Estratégico 4	3
Eje Estratégico 5	3
Transversal	3

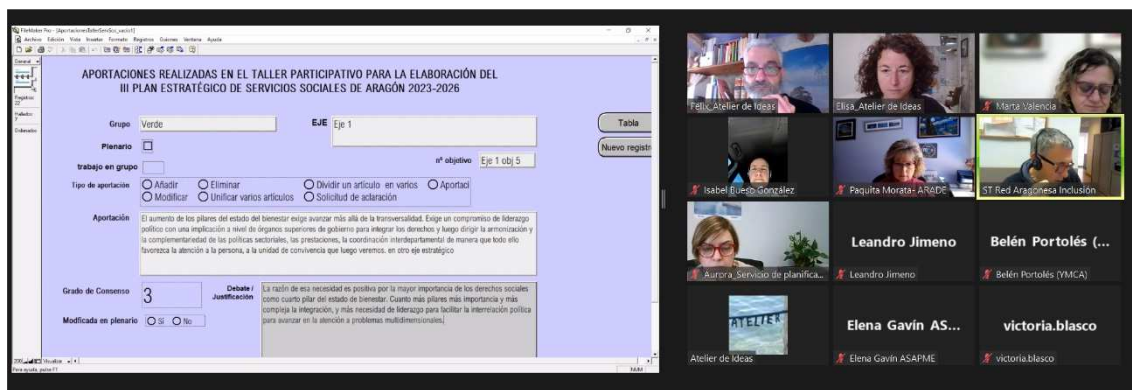


Imagen 5- Momento de trabajo en plenario

id	Eje / Objetivo	Tipo de aportación	Aportación	Grado cons.	Justificación / Puntos clave del debate
027	Eje 1. Objetivo 1	Añadir	Con la actualización del catálogo de servicios sociales, se detecta la necesidad de actualizar la asistencia personal, y los pisos para discapacidad física que no existe, y conforme todo esto se tiene que desarrollar dicho catálogo, y actualizar y modificar el Decreto 111/1992 que está completamente desactualizado. Para ello tiene que haber una dotación presupuestaria clara.	3	La normativa aragonesa de centros y servicios está totalmente desactualizada con la actualidad del modelo centrado en la persona, y promoción de la autonomía personal y mantenimiento de las personas en su entorno
028	Eje 1. Objetivo 1	Añadir	Revisar la normativa de la PACIM con el objeto de dar cobertura a necesidades/colectivos desatendidos (fuera del sistema) y compromisos para la ejecución de itinerarios de inclusión.	3	Se ha venido observando desde los servicios sociales generales la escasa cobertura de esta prestación y complementariedad con el IMV así como la ausencia de compromisos/ acuerdos en la normativa que garanticen la adhesión de los usuarios a itinerarios de inclusión.
029	Eje 1. Objetivos 1 y 2	Añadir	Comprobar qué leyes aprobadas y desarrolladas no han puesto en marcha las prestaciones previstas por ellas sobre todo con la vista puesta en generar un sistema de prestaciones aragonesas completamente complementario al IMV... Garantizar la compatibilidad entre prestaciones aragonesas.	3	La PACIMV no está incluyendo a personas en itinerarios, por ejemplo, en Teruel sólo hay 6 beneficiarios. Hay que pensar en términos de cómo un sistema integral de prestaciones aragonesas (PACIMV, vivienda, itinerarios, bonos...) complementa IMV y otras prestaciones estatales.
030	Eje 1. Objetivo 2		En extensión de la protección mediante compatibilidad y flexibilidad de prestaciones sociales, indicar especial atención a la dependencia, donde hay mucha incompatibilidad de prestaciones y servicios que impiden la realización de la vida propia. Además, los centros y servicios deben ser más	3	Que haya un sistema de prestaciones compatible y flexible para que de verdad podamos desarrollar nuestra vida como queremos y deseamos. Flexibilidad se refiere sobre todo en centros y servicios

id	Eje / Objetivo	Tipo de aportación	Aportación	Grado cons.	Justificación / Puntos clave del debate
			flexibles para que sobre todo en el entorno rural no se discriminen centros por cada tipología de discapacidad, mayores, menores...		y en especial en el medio rural. Que la gente no tenga que moverse de su entorno para obtener un recurso.
031	Eje 1. Objetivo 4	Añadir	Visibilizar y comunicar a la ciudadanía el trabajo de los servicios sociales y de las entidades sociales con datos reales de la demanda existente y de las necesidades.	3	La ciudadanía no conoce el trabajo de los Servicios Sociales y de las entidades que apoyan el trabajo en la intervención con datos reales y comunicando las necesidades reales y logros alcanzados para que la sociedad se involucre en esta intervención. No tenemos aún interiorizados nuestros derechos vinculados a los Servicios Sociales.
032	Eje 1. Objetivo 5	Añadir	El aumento de los pilares del estado del bienestar exige avanzar más allá de la transversalidad. Exige un compromiso de liderazgo político con una implicación a nivel de órganos superiores de gobierno para integrar los derechos y luego dirigir la armonización y la complementariedad de las políticas sectoriales, las prestaciones, la coordinación interdepartamental de manera que todo ello favorezca la atención a la persona, a la unidad de convivencia que luego veremos en otro eje estratégico.	3	La razón de esa necesidad es positiva por la mayor importancia de los derechos sociales como cuarto pilar del estado de bienestar. Cuantos más pilares más importancia y más compleja la integración, y más necesidad de liderazgo para facilitar la interrelación política para avanzar en la atención a problemas multidimensionales. En relación con el eje 3 objetivo 6. De manera que al final todo beneficie a la persona (filosofía de este plan).
033	Eje 2. Objetivos 2 y 3	Añadir	En relación con ambos objetivos como es para la toma de decisiones de las personas, tener en cuenta que realmente sean tomadas esas decisiones por la persona, para ello se tiene que garantizar que tenga apoyo en la toma de	3	La accesibilidad universal no puede ser solo en centros físicos, sino que tiene que ser en toda la información y

id	Eje / Objetivo	Tipo de aportación	Aportación	Grado cons.	Justificación / Puntos clave del debate
			decisiones y además que la información sea en lectura fácil y también en pictogramas. Todo esto favorece la accesibilidad al conocimiento de las personas		comunicación a las personas, y de cualquier servicio que se realice.
034	Eje 2. Objetivo 8	Añadir	Incluir a todos los actores (incluidas las entidades mercantiles) y la comunidad (sobre todo personas usuarias y sus familias), no solo del Tercer Sector.		Se refiere a la parte de Valores en el Punto Liderazgo público
035	Eje 3. Objetivo 5	Modificar	El objetivo sería mejor "Evaluar"		
036	Eje 3. Objetivo 6	Añadir	Tendrían que considerarse todas las consejerías en esta coordinación.		
037	Eje 3. Objetivo 6	Añadir	No solo transversalidad sino integración de todas las políticas (educativa, prestaciones por dependencia...) para lograr la AICP.		Se trata de potenciar el fortalecimiento del cuarto pilar que conlleva un liderazgo político para esa integración que se busca. Para atender a la persona todos los días necesitamos ese liderazgo político.
038	Eje 3. Objetivo 6	Añadir	Hay necesidad de coordinación con todos los agentes (entidades, sistema de salud, etc.)		
039	Eje 4	Añadir	Faltaría un objetivo para poner el acento en la persona trabajadora, para cuidar los equipos, apoyar el talento...		En este contexto las personas se muestran sobrepasadas con problemas cada vez más complejos que hay que afrontar, y necesitan apoyo personal. Entronca con la filosofía del Gobierno Abierto, poner en valor al personal.
040	Eje 4. Objetivo 1	Añadir	No es suficiente con analizar la relación de puestos de trabajo con difícil cobertura sino que hay que poner en marcha medidas para solucionar los problemas existentes. Una		En referencia a la primera línea de actuación.

id	Eje / Objetivo	Tipo de aportación	Aportación	Grado cons.	Justificación / Puntos clave del debate
			posible solución serían bolsas abiertas. Otras opciones es contar con otras fuentes de recursos humanos.		
041	Eje 4. Objetivo 1	Añadir	Mejorar las condiciones laborales con jornadas de trabajo completas.		
042	Eje 5	Añadir	No olvidar el servicio en persona junto a esta transformación digital. Tal vez servicios digitales públicos. Haría falta una mención a la brecha digital. Hay que garantizar la presencialidad. Tiene que haber una doble vía y que la persona usuaria elija entre las dos, y puede haber opciones híbridas.		Es importante la accesibilidad, no se puede olvidar a todas las personas por cuestiones culturales o de edad que les cuesta el acceso a medio digital. Hay brecha digital tanto en accesibilidad de los medios digitales como en recursos para acceder a ellos. Incluso quien tiene los medios no suele acabar la gestión por medios digitales. Es que al final no hay acceso a los derechos, este tema es vital.
043	Eje 5	Otras	Desde el 1 de octubre de 2016 ya tendrían que estar las Administraciones digitalizadas y apostar por ventanilla individualizada, modelos híbridos virtuales telefónicos por chat y presenciales y que sea accesible con información, formación y acompañamiento Es complicada la gestión de claves, contraseñas, de cuántos dispositivos dispones en ventanillas, WI-FI...		
044	Eje 5	Añadir	Que el acceso digital sea único, a través de una vía unificada para trámites y acceso a la información.		
045	Transversal	Añadir	Accesibilidad universal, no solo de los centros sino de cualquier servicio o información.		
046	Transversal	Añadir	Falta definición en la coordinación y en la complementariedad de las diferentes áreas y departamentos	3	Esta aportación está relacionada también con el Eje 3. Está definida la puerta de acceso a los Servicios Sociales

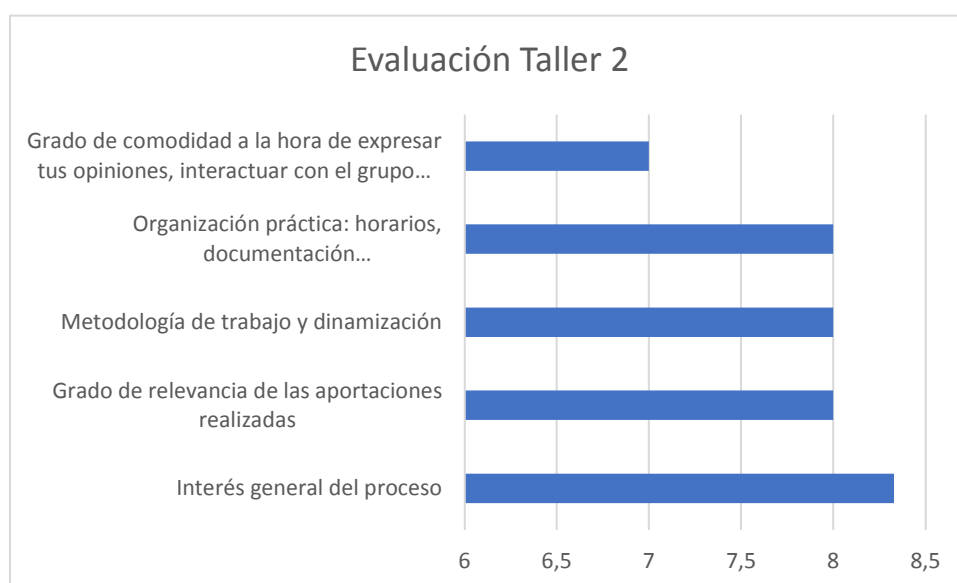
id	Eje / Objetivo	Tipo de aportación	Aportación	Grado cons.	Justificación / Puntos clave del debate
			para la mejora en la intervención de los servicios sociales (Sanidad, educación, vivienda, etc.)		pero no está definida la coordinación entre departamentos poniendo en el centro a la persona (derivaciones, trabajo concreto en la intervención entre departamentos...). Facilitar una mayor información de esta coordinación de servicios para las personas y para las entidades. Poca o DIFICIL coordinación dentro de los diferentes departamentos para conseguir un Sistema de Servicios Sociales EFICAZ.
047	Transversal	Añadir	Financiación suficiente y continuada en el medio y largo plazo. Recursos insuficientes.	3	Es muy difícil planificar una intervención eficaz y eficiente en el largo plazo si no contamos con financiación suficiente en el corto plazo y asegurada en el largo plazo.

EVALUACIÓN

Los últimos momentos del taller se dedicaron a la evaluación de la sesión a través de un cuestionario de evaluación individual.

Finalmente fueron 6 las personas que contestaron el formulario. La valoración general que del taller realizan estas personas es bastante buena. En una puntuación del 1 (muy mal, muy bajo, muy poco) al 10 (muy bien, muy alto, mucho) la nota media es un **7'87**.

El aspecto mejor valorado con un 8'33 es el interés general del proceso, quedando ligeramente por detrás con una puntuación de 8 el grado de relevancia de las aportaciones realizadas, la metodología y dinamización, y la organización práctica (horarios, documentación. etc.). En último lugar aparece la comodidad a la hora de expresar opiniones e interactuar con el grupo con un 7.



En el cuestionario quedaron reflejados asimismo los siguientes comentarios u observaciones de carácter cualitativo:

-Gracias.

-Muchas gracias, a la hora de acceder y de hablar he tenido problemas, el equipo de Atelier me lo ha facilitado y solucionado y con la alternativa de la opción del chat he podido intervenir mejor. Desde el móvil y desde la Tablet y del ordenador es diferente la accesibilidad. Me ha encantado la dinámica.



Laboratorio de Aragón [Gobierno] Abierto.

Laboratorio de Aragón Gobierno Abierto (LAAAB)
Servicio de Participación Ciudadana e Innovación Social
Dirección General de Gobierno Abierto e Innovación Social
Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales
GOBIERNO DE ARAGÓN

Tel. 976 714 183

gobiernoabierto@aragon.es

[@LAAAB_es](#) [@AragónAbierto](#)

<https://gobiernoabierto.aragon.es>

www.laaab.es (blog)