

**Proceso de participación para la elaboración del  
I Plan Estratégico de Servicios Sociales, 2012-2015**

# **ACTA**

## **TALLER DE ENTIDADES LOCALES**

**(Zaragoza, 28 de marzo de 2012)**

**Dirección General de Bienestar Social y Dependencia**

**Dirección General de Participación Ciudadana,  
Acción Exterior y Cooperación**

**GOBIERNO DE ARAGÓN**



## ESTRUCTURA DE LA SESIÓN

Esta sesión de trabajo se enmarca dentro del proceso de elaboración del I Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón, 2012-2015

El taller se estructuró en torno a tres momentos diferenciados:

- Presentación del Proceso de elaboración del I Plan: fases y actores.
- Aportaciones a los 9 Objetivos Estratégicos de las 3 primeras Líneas Estratégicas. Bucles de 15 minutos por Objetivo Estratégico.
- Aportaciones a los 11 Objetivos Estratégicos de las 4 últimas Líneas Estratégicas. Bucles de 15 minutos por Objetivo Estratégico.

## PRESENTACIÓN

La presentación estuvo a cargo del Jefe de Servicio de Participación Ciudadana, destacándose lo siguiente:

- Dar la bienvenida a los asistentes.
- Petición de disculpas por las contrariedades que haya podido ocasionar el cambio de fechas. Esta modificación ha sido debida a la convocatoria de Huelga General para el día 29 de marzo.
- Recuerda brevemente la sesión previa de presentación del proceso comenta el contenido de la carpeta que se entrega a los asistentes.
- Presentación de los técnicos de Milenium3 que van a facilitar el proceso.
- Rueda de presentaciones de los asistentes.
- Explicación breve de la metodología: el Taller girará en torno a las aportaciones que hagan los presentes sobre cada uno de los Objetivos Estratégicos.
- Se disculpa porque tendrá que ausentarse en el descanso.
- Cede la palabra a los técnicos de Milenium3.

Posteriormente se presentó brevemente la dinámica de funcionamiento de la sesión, por parte de un miembro del equipo de facilitación.



## ASISTENTES

Nombre	Entidad
<b>Dirección General de Bienestar Social y Dependencia</b>	
Eva Salas	
Fernando Luesia	
Elena Fernández Cortés	
<b>Dirección General de Participación Ciudadana, Acción Exterior y Cooperación</b>	
Sergio Castel	
Elías Escanero	
<b>Participantes</b>	
Silvia Jiménez Cuevas	Ayto. Calatayud
Antonio Gaspar Blasco	Comarca del Bajo Aragón
José Luís Aldea Julve	FAMCP
M <sup>a</sup> Concepción Mallada Otín	D.P. Huesca
M <sup>a</sup> Carmen García Marina	Ayto. Huesca
M <sup>a</sup> Ángeles Campillos Viñas	Ayto. Cadrete
Juanjo Vázquez	Ayto. Zaragoza
Raquel Soler Gracia	Comarca de Sobrarbe
Yolanda Anadón Edo	Comarca de Campo de Daroca
Carmen Rubio Cobetas	D.P. Zaragoza
Soledad Villar Baquero	D.P. Zaragoza
<b>Equipo Facilitador</b>	
Jaime Minguijón Pablo	<b>Milenium3</b>
Marta Laguna Hernández	

## INTERVENCIONES PREVIAS A LA SESIÓN

Previamente al comienzo de la sesión de trabajo, se hizo una valoración global del documento entregado por parte de dos de las personas participantes. Se destacan a continuación las principales aportaciones:

Por parte del representante del Ayuntamiento de Zaragoza:

- Pone de relieve que en Zaragoza reside más de la mitad de los habitantes de Aragón y más del 70% de los ciudadanos que reciben alguna prestación social.
- Echa en falta en el documento una reflexión global del territorio, así como una visión global del escenario social.
- No aparecen los objetivos estratégicos del territorio.
- Opina que el documento de trabajo es muy genérico.
- Cuestiona el documento de Diagnóstico que se envió el día anterior a los participantes, ya que considera que no están reflejadas las tendencias políticas y sociales que nos están afectando actualmente. Hay, pues, a su juicio, un vacío teórico que lastra el proceso de elaboración del Plan.

Por parte del representante de la Comarca del Bajo Aragón:

- Incide de nuevo en que se trata de un documento demasiado genérico y no está seguro que llegue a incidir en las nuevas necesidades sociales que requieren de una respuesta por parte de los Servicios Sociales.

- En todo caso, plantea que debemos centrarnos en que se trata de un Plan centrado en los Servicios Sociales y no de un Plan global de Política de Bienestar Social.

## APORTACIONES AL DOCUMENTO DE TRABAJO DEL PLAN

Antes de proceder a la descripción de las aportaciones que se hicieron en el grupo, es preciso aclarar que todas las aportaciones recabaron por parte de los asistentes un alto grado de consenso y de prioridad.

### LÍNEA EST. Nº1: DESARROLLO NORMATIVO DEL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES

Objetivo Estratégico 1.1.	Medidas
1.1. Dotar al Sistema de Servicios Sociales de normativa suficiente que garantice el acceso universal al mismo, respuestas adecuadas a las necesidades sociales y la efectividad de los derechos de los ciudadanos en materia de servicios sociales	1.1.1. Elaborar y aprobar normas contempladas en la Ley 5/2009, de Servicios Sociales de Aragón
	1.1.2. Desarrollar la normativa de las prestaciones del Catálogo de Servicios Sociales
	1.1.3. Revisar, actualizar y modificar, si procede, la normativa de los organismos autónomos

Aportaciones		Medida	Entidad
1.	Aprobar el decreto de SS.SS. comunitarios y el reglamento marco respecto a los servicios sociales comunitarios que se prestan	1.1.1.	C. Bajo Aragón C. Sobrarbe C. Campo de Daroca
2.	Aprobar un decreto marco en cada uno de los servicios de intervención social	1.1.1.	C. Bajo Aragón
3.	<u>Priorizar</u> el desarrollo de toda la normativa respecto al catálogo de SS. SS.	1.1.2.	Ayto. Huesca y Ayto. Zaragoza

Objetivo Estratégico 1.2.	Medidas
1.2. Garantizar el carácter innovador de la normativa aragonesa en materia de servicios sociales	1.2.1. Velar por el cumplimiento de la coordinación normativa aragonesa en materia de servicios sociales
	1.2.2. Impulsar mejoras que complementen la normativa aragonesa de servicios sociales y se adecuen a las necesidades emergentes

#### Comentarios generales:

- Por parte del representante del Ayuntamiento de Zaragoza, se propone que en la Medida 1.2.1. se cambie “Velar” por “Coordinar”.
- Por parte del representante del Ayuntamiento de Zaragoza, se propone que en la Medida 1.2.2. se especifiquen cuáles son las medidas emergentes.

Aportaciones		Medida	Entidad
1.	Establecer un reglamento marco	1.2.1.	C. Bajo Aragón
2.	Apoyo técnico-jurídico a las estructuras de las entidades locales (el sistema abarca todo las administraciones desde la perspectiva de la integralidad)	1.2.1.	C. Bajo Aragón DPZ

## LÍNEA EST. Nº2: ESTRUCTURA TERRITORIAL Y ORGANIZACIÓN FUNCIONAL

### Comentarios generales:

- El representante del Ayuntamiento de Zaragoza propone que se deje sólo un Objetivo en la Línea 2 (el O.E. 2.1.) y que el O.E. 2.2. se desplace hacia una perspectiva funcional, no territorial.

Objetivo Estratégico 2.1.	Medidas
2.1. Establecer la organización territorial del Sistema Público de Servicios Sociales para garantizar el acceso de todos los ciudadanos en condiciones de igualdad	2.1.1. Diseñar el Mapa de Servicios Sociales de Aragón
	2.1.2. Implementar el Mapa de Servicios Sociales de Aragón

### Comentarios generales:

- Por parte del representante de las comarcas del Bajo Aragón y de Sobrarbe, se propone que en el Objetivo 2.1. se cambie “Establecer” por “Valorar”.
- Por parte del representante del Ayuntamiento de Zaragoza, se propone que en el Objetivo 2.1. se cambie “Establecer” por “Impulsar”.

Aportaciones		Medida	Entidad
1.	<u>Prioridad</u> al Mapa. Es una de las primeras cuestiones a abordar.	2.1.1.	Todos
2.	Diseñar un nuevo mapa de servicios sociales: hay mucha desarmonía en la existencia de servicios; no ha habido orientación en el desarrollo de recursos	2.1.1.	C. Bajo Aragón
3.	Implementar el mapa, dando respuesta a las exigencias de las diferentes normativas existentes. En este sentido, habría que definir para cada una de las áreas básicas los SS.SS. que son prioritarios.	2.1.2.	C. Bajo Aragón
4.	El desarrollo normativo de decretos marco que tenga en cuenta las características territoriales (desigualdades en el acceso a los recursos)	2.1.2.	Ayto. Zaragoza

Objetivo Estratégico 2.2.	Medidas
2.2. Avanzar en la delimitación de funciones entre los diferentes niveles de atención, adecuando las coberturas de atención y desarrollando instrumentos comunes de acceso a las prestaciones sociales del Sistema Público de Servicios Sociales	2.2.1. Establecer una equiparación funcional entre comarcas y entidades locales no comarcalizadas en materia de servicios sociales
	2.2.2. Establecer los requisitos materiales, funcionales y de personal de las diferentes prestaciones sociales

### Comentarios generales:

- Por parte del representante de las comarcas del Bajo Aragón y de Sobrarbe, se pone de manifiesto la existencia de un desajuste entre el enunciado del Objetivo 2.2. y la medida 2.2.1. El objetivo parece referirse a la relación entre lo comunitario y lo especializado (niveles) y la medida incide en la organización territorial.

Aportaciones		Medida	Entidad
1.	Los municipios no comarcalizados requieren un tratamiento especial hasta que se cree la comarca. Armonizar una figura administrativa que no sea el Convenio para los Municipios no comarcalizados.	2.1.1.	Ayto. Calanda
2.	Respecto al Ayuntamiento de Zaragoza, se propone resolver todo lo relativo a las medidas precisas para afrontar las transferencias. Ir más allá del Convenio Marco para equiparlo a la normativa comarcal.	2.1.1.	Ayto. Zaragoza
3.	A la hora de elaborar el Decreto de Mínimos, tener en cuenta las peculiaridades del territorio aragonés.	2.2.2	F.A.M.C.P.

### LÍNEA EST. Nº3: ATENCIÓN A LAS NECESIDADES SOCIALES

Objetivo Estratégico 3.1.	Medidas
3.1. Garantizar el acceso y uso de los recursos sociales en condiciones de igualdad	3.1.1. Elaborar programas técnicos del Sistema de Servicios Sociales
	3.1.2. Establecer medidas de mejora en la accesibilidad al Sistema de Servicios Sociales

#### Comentarios generales:

- El representante del Ayuntamiento de Zaragoza manifiesta que el Objetivo 3.1. es muy genérico. La palabra “Garantizar” es muy genérico, además de imposible económicamente hacerla viable. Propone cambiar “Garantizar” por “Promover” o “Avanzar hacia”.
- La Comarca del Bajo Aragón llama la atención de que a la hora de elaborar dispositivos técnicos, éstos se hacen muy complejos, por lo que propone que se revisen en sentido de hacerlos más claros y operativos.

Aportaciones		Medida	Entidad
1.	Dotar de medidas económicas suficientes para hacer viable en contenido del Objetivo	3.1.1. 3.1.2.	C. Sobrarbe
2.	Coordinación entre las diferentes iniciativas que aborden las necesidades sociales de diferentes, a través de Planes y Protocolos.	3.1.1.	C. Bajo Aragón
3.	Pensar en actuaciones que vayan dirigidas a personas en situación de vulnerabilidad, ya que en virtud de la catalogación de necesidades que se presenta, algunas situaciones quedan difuminadas y en terreno de nadie.	3.1.1.	C. Bajo Aragón
5.	El Plan debe identificar nuevas necesidades en función del contexto social y de las nuevas situaciones de riesgo social que se puedan dar en el futuro. Por lo tanto, debe ser flexible y adaptable al cambio social. Incorporar elementos que permitan un Diagnóstico continuado de detección de esas nuevas situaciones.	3.1.2.	Ayto. Zaragoza
6.	Incorporar programas y servicios de prevención.	3.1.2.	C. Bajo Aragón

Objetivo Estratégico 3.2.	Medidas
3.2. Promover la autonomía personal y la atención a la dependencia	3.2.1. Desarrollar actuaciones de promoción de la autonomía personal y prevención de la dependencia
	3.2.2. Ampliar la red de servicios para la atención a la dependencia



**Comentarios generales:**

- La representante del Ayuntamiento de Calatayud propone que se dote al sistema de atención a la dependencia de suficiencia financiera para abordar todas las actuaciones y prestaciones que contempla.
- Las Comarcas del Bajo Aragón y de Sobrarbe opinan que, más allá de garantizar el acceso, hay que pensar igualmente en “garantizar el control” una vez que se han aprobado determinadas prestaciones (por ejemplo, en el caso de la Dependencia).
- La Comarcas del Bajo Aragón propone corregir las duplicidades que se dan entre las situación de Dependencia y de Minusvalía.

Aportaciones		Medida	Entidad
1.	Incluir actuaciones que garanticen la necesaria armonización con el Gobierno Central.	3.2.1.	Ayto. Zaragoza
2.	Mejorar la coordinación interadministrativa orientada al control de las prestaciones	3.2.1.	C. Bajo Aragón
3.	Priorizar las prestaciones incluidas en la Ley de la Dependencia que no están ligadas a la prestación económica (contemplada como último recurso)	3.2.2.	C. Bajo Aragón
4.	Incorporar al Mapa de Servicios Sociales los servicios de Atención Domiciliaria previstos en la Ley.	3.2.2.	Ayto. Zaragoza C. Daroca
5.	Incluir en el Plan un sistema que permita armonizar el sistema normativo con los calendarios previsto en la Ley de la Dependencia.	3.2.2.	Ayto. Zaragoza

Objetivo Estratégico 3.3.	Medidas
3.3. Favorecer una adecuada integración social	3.3.1. Establecer un marco conceptual y de actuación
	3.3.2. Impulsar nuevos métodos de trabajo en la gestión de los itinerarios para la inclusión social

**Comentarios generales:**

- El representante del Ayuntamiento de Zaragoza manifiesta lo que aparece como Medida 3.3.1. debería estar confeccionado antes de la elaboración del Plan. Es decir, en el Plan debería aparecer un marco conceptual al respecto.

Aportaciones		Medida	Entidad
1.	Avanzar en la dotación de más recursos económicos y humanos en relación a la Inclusión social	3.3.1.	DPZ
2.	Establecer medidas de coordinación entre planes e intervenciones relacionados con la integración social que promueven las diferentes administraciones (Educación, Salud, Empleo, etc.) prestaciones de desempleo y de IAI). Es decir, avanzar hacia la Transversalidad y la Coordinación.	3.3.1.	C. Bajo Aragón
3.	Promover explícitamente todo lo que tiene que ver con la Economía Social, como medio de favorecer la empleabilidad de estos colectivos	3.3.2.	Ayto. Zaragoza

Objetivo Estratégico 3.4.	Medidas
3.4. Procurar formas de convivencia adecuada	3.4.1. Prevenir y sensibilizar hacia formas de convivencia adecuada
	3.4.2. Promover los dispositivos de intervención necesarios para atender las necesidades en materia de convivencia adecuada

**Comentarios generales:**

- El representante del Ayuntamiento de Zaragoza manifiesta que es preciso repensar la función social del mayor en todos los programas del Gobierno de Aragón. Hay que considerarlo no sólo como receptor o destinatario de prestaciones, sino desde una perspectiva de proactividad, es decir, de lo que puede aportar al conjunto de la sociedad. Dotarle de más peso en lo que respecta a políticas económicas, de servicios, de transporte, etc. Se trata de disponer de una visión más amplia de la Convivencia, que permita demostrar el peso de los mayores a nivel social.

Aportaciones	Medida	Entidad
1. Establecer un Banco de Ideas (a modo de un Banco de Buenas Prácticas) que permita estar a disposición de los profesionales del territorio, como medio de acceder a programas y metodologías que les permitan dar respuesta ante nuevas situaciones de problemas de convivencia que se puedan dar. Se trata de un Soporte de ayuda a los profesionales.	3.4.2.	C. Sobrarbe C. Bajo Aragón Ayto. Zaragoza
2. Adaptar los dispositivos que se generen a las características y peculiaridades de cada territorio	3.4.2.	C. Bajo Aragón
3. Reforzar las estrategias de Información, de Comunicación y de Difusión sobre Convivencia	3.4.1.	C. Bajo Aragón
4. Establecer Dispositivos de Mediación Familiar en el territorio, ya que en las comarcas no existen estos dispositivos		C. Campo de Daroca

Objetivo Estratégico 3.5.	Medidas
3.5. Promover las condiciones personales, familiares y sociales para participar en la vida social	3.5.1. Desarrollar acciones de sensibilización
	3.5.2. Apoyar al tejido social y la extensión de canales de planificación ciudadana

**Comentarios generales:**

- Desde la Dirección General de Bienestar Social y Dependencia, se advierte que la Medida 3.5.2., en vez de “Planificación Ciudadana”, debe poner “Participación Ciudadana”.
- Respecto a la misma medida (3.5.2.) se propone sustituir el verbo “Apoyar” por “Implicar” (Campo de Daroca) o “Impulsar” (C. Sobrarbe).
- La Comarca de Sobrarbe llama la atención sobre la debilidad del tejido asociativo del territorio, lo que requiere una intervención específica de fomento.
- El representante del Ayuntamiento de Zaragoza, incide en la idea de que, aunque la persona es el centro de la intervención, debe recuperarse la



perspectiva comunitaria. Uno de los objetivos de la intervención debería ser que las personas se implicasen más y participasen en su comunidad.

Aportaciones		Medida	Entidad
1.	Fomentar e Impulsar el Asociacionismo, como mediaciones para favorecer la participación ciudadana	3.5.2.	C. Sobrarbe C. Bajo Aragón
2.	Promover la implicación y participación de las personas en las asociaciones de su comunidad de referencia	3.5.2.	Ayto. Zaragoza
5.	Potenciar la participación del Tejido Asociativo en el sistema de SS.SS., como medio de fortalecerlo e impulsarlo	3.5.2.	Ayto. Zaragoza
6.	Fomento e impulso del voluntariado en todos los ámbitos, partiendo de la normativa existente al respecto.	3.5.2.	Ayto. Calatayud

#### **LÍNEA EST. Nº4: COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA Y COOPERACIÓN PÚBLICO-PRIVADA**

Objetivo Estratégico 4.1.	Medidas
4.1. Mejorar la organización interna del Sistema y reforzar la coordinación administrativa	4.1.1. Ordenar y optimizar una red de coordinación entre los diferentes niveles del Sistema Público de Servicios Sociales
	4.1.2. Impulsar áreas de colaboración, cooperación y coordinación entre servicios sociales y otras áreas que inciden en la protección y el bienestar social
	4.1.3. Asegurar la coordinación de las políticas de servicios sociales a través del Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales

#### Comentarios generales:

- Ante el debate abierto por varios de los presentes, en torno a la conveniencia de elaborar determinados protocolos, el representante del Ayuntamiento de Zaragoza llama la atención sobre el hecho de que los protocolos necesitan financiación y deben someterse a la legislación competencial existente, especialmente en lo referente a la Ley de Bases de Régimen Local y las competencias que atribuye a los municipios en función de su tamaño.
- En concreto, en el ámbito sociosanitario, es preciso aclarar qué (servicios, actuaciones, prestaciones, etc.) corresponden a lo sanitario y a lo social, lo cual tiene consecuencias a nivel competencial y financiero.
- El representante de la Comarca del Bajo Aragón, considera que la complejidad del sistema, en el que intervienen una variedad de instancias administrativas, requiere fortalecer lo común desde una perspectiva jerárquica, y no solo de cooperación. Por ello, considera que el Plan es esencial en esta estrategia ordenación jerárquica del sistema.
- Igualmente, este asistente lanza una propuesta en el sentido de reforzar la coordinación a través de los mecanismos adecuados, con el fin de evitar que la coordinación quede a la voluntad de los técnicos.
- Desde la Comarca del Sobrarbe, se lanza la idea de que una línea a trabajar, que repercutirá en la relación entre el sistema de servicios sociales y el resto de sistemas, es reforzar y visibilizar la imagen de los profesionales de los Servicios Sociales.

Aportaciones		Medida	Entidad
1.	Establecer cauces adecuados de coordinación administrativa con los municipios no comarcalizados.	4.1.1.	Ayto. Zaragoza
2.	Desarrollar los mecanismos adecuados que permitan orientar la planificación en el sentido de evitar duplicidades. Se trataría de protocolos de coordinación y mecanismos reglados de interrelación.	4.1.1.	C. Bajo Aragón F.A.M.C.P.
3.	Desarrollar la coordinación en el ámbito sociosanitario (protocolos) desde relaciones de igualdad y colaboración. Establecer protocolos de coordinación	4.1.2.	C. Sobrarbe C. Bajo Aragón
4.	Potenciar el Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales como Plataforma oficial de coordinación entre los diferentes niveles de la administración. Con grupos de trabajo, establecimiento de funciones y responsabilidades, medios para operativizar y hacer posible la coordinación, e tc.	4.1.3.	Ayto. Zaragoza
5.	Promover la compatibilización de los sistemas informáticos que poseen las diferentes administraciones	4.1.1.	Ayto. Zaragoza

Objetivo Estratégico 4.2.	Medidas
4.2. Articular mecanismos de cooperación público-privada	4.2.1. Impulsar el Consejo Aragonés de Servicios Sociales como órgano máximo de integración de la participación ciudadana
	4.2.2. Delimitar las prestaciones sociales gestionadas desde la iniciativa privada en el Sistema de Servicios Sociales
	4.2.3. Fomentar el trabajo en red en la colaboración público-privada como elemento de buena Gobernanza

#### Comentarios generales:

- El representante del Ayuntamiento de Zaragoza indica que el término “integración” no es el más adecuado en la Medida 4.2.1. Propone que se cambie, aunque no ofrece una alternativa.
- Igualmente, propone cambiar en la Medida 4.2.2. el término “Delimitar” por el de “Determinar”, con el fin de evitar duplicidades y favorecer el trabajo complementario. En este sentido, el Catálogo determina qué prestaciones pueden ser ofrecidas por la iniciativa privada. El Gobierno de Aragón debe establecer, para estos casos, los requisitos mínimos y las garantías y los necesarios mecanismos de supervisión y control.

Aportaciones		Medida	Entidad
1.	Establecer mecanismos que mejoren la coordinación entre lo público y lo privado	4.2.3.	Ayto. Zaragoza
2.	Abrir cauces de participación de lo privado en los espacios de participación	4.2.3.	Ayto. Zaragoza
3.	Mejorar el sistema de financiación (hacia la estabilidad) de las entidades sociales como modo de potenciarlas en el Sistema de Servicios Sociales, ya que aportan mejoras significativas al mismo, ya que son las que más cerca están del territorio	4.2.3.	Ayto. Zaragoza
4.	Garantizar desde el Gobierno de Aragón el estricto cumplimiento de la legislación en lo que hace referencia a la gestión directa de los servicios que indica la Ley.	4.2.2.	Ayto. Zaragoza
5.	El Catálogo puede ser una medida para delimitar la tipología de las prestaciones en relación a la gestión (público-privada)	4.2.2.	Ayto. Zaragoza

**LÍNEA EST. Nº5: CALIDAD, FORMACIÓN, INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN**

Objetivo Estratégico 5.1.	Medidas
5.1. Promover e introducir la cultura de la gestión de calidad a todos los niveles de la organización del Sistema de Servicios Sociales	5.1.1. Elaborar un Plan de Calidad de Servicios Sociales en el marco de la Estrategia de Calidad del Departamento
	5.1.2. Analizar el grado de satisfacción de los usuarios como indicador de respuesta a sus necesidades y expectativas
	5.1.3. Impulsar las buenas prácticas en el Sistema de Servicios Sociales

**Comentarios generales:**

- El representante del Ayuntamiento de Zaragoza propone quitar la palabra “cultura” en el Objetivo 5.1., aunque no ofrece una alternativa.
- Existe un acuerdo en que es preciso incorporar el grado de satisfacción entre los indicadores de calidad del sistema, pero no tanto en que se le dé una relevancia tan elevada como para que alcance el rango de Medida (5.1.2.).
- El representante del Ayuntamiento de Zaragoza propone que a la hora de construir el edificio que permita incorporar la Calidad como eje importante en el Plan, habría que determinar el significado exacto de este concepto en el ámbito de los Servicios Sociales, sin incorporarlo directamente y de forma acrítica del ámbito de la empresa.
- Para éste y para el conjunto de la redacción del Plan, se propone cambiar el término “usuario” por el de “ciudadano”.

Aportaciones		Medida	Entidad
1.	Establecer un sistema de indicadores acordes a lo que representa el Sistema de SS.SS: mejorar la gestión por procesos	5.1.1.	C. Sobrarbe C. Bajo Aragón Ayto. Zaragoza
2.	Incorporar la figura del Profesional de referencia en el sistema de SS.SS. y regularla	5.1.3.	C. Campo de Daroca

Objetivo Estratégico 5.2.	Medidas
5.2. Impulsar la formación continua de los profesionales y los mecanismos para su participación en los procesos de mejora	5.2.1. Desarrollar un plan de formación anual para profesionales que intervienen en Servicios Sociales

Aportaciones		Medida	Entidad
1.	Lanzar una línea específica de formación en Calidad	5.2.1.	F.A.M.C.P.
2.	Creación de espacios de supervisión, intercambio, contraste, encuentros, etc. Con otros profesionales. Eso permitiría aportar nuevas visiones, experiencias y adaptarse a los nuevos requerimientos y competencias que supone el ejercicio de la profesión	5.2.1.	C. Sobrarbe
3.	Ampliar la formación hacia las nuevas tecnologías	5.2.1.	C. Campo de Daroca

Objetivo Estratégico 5.3.	Medida
5.3. Fomentar el conocimiento y promover la innovación en servicios sociales	5.3.1. Fomentar la Investigación, el Desarrollo y la Innovación en Servicios Sociales (I+D+I)

**Comentarios generales:**

- Por parte del representante del Ayuntamiento de Zaragoza, se propone que en el Plan se especifique con claridad cuál es el sentido de la Investigación y la Innovación en el Sistema de Servicios Sociales.

Aportaciones		Medida	Entidad
1.	Incrementar la colaboración entre la colaboración entre la Facultad de Ciencias Sociales y el Sistema de Servicios Sociales par todo lo relacionado con la Investigación y la Innovación.	5.3.1.	C. Bajo Aragón
2.	Incrementar la colaboración entre la colaboración entre los Colegios Profesionales y el Sistema de Servicios Sociales par todo lo relacionado con la Investigación y la Innovación	5.3.1.	C. Bajo Aragón
3.	Propiciar igualmente que el sistema crezca y se perfeccione con las experiencias de los propios profesionales que desempeñan su labor en él, y no solo a través de ayudas externas	5.3.1.	C. Bajo Aragón
4.	Articular un mecanismo que permita el Sistema ser más rápido a la hora de diseñar y dar respuestas a las necesidades sociales emergentes, por ejemplo, reforzando y agilizando el Observatorio	5.3.1.	C. Sobrarbe
5.	Incorporar las nuevas tecnologías en algunos ámbitos, por ejemplo en la mejora de la autonomía personal.	5.3.1.	Ayto. Zaragoza

**LÍNEA EST. Nº6: SISTEMA DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES Y COMUNICACIÓN A LA CIUDADANÍA**

Objetivo Estratégico 6.1.	Medidas
6.1. Desarrollar e implementar el Sistema Aragonés de Información de Servicios Sociales	6.1.1. Diseñar un Sistema de Información por módulos de gestión
	6.1.2. Desarrollar un Sistema de Información de Servicios Sociales, integral e integrado
	6.1.3. Configurar un sitio web de información del Sistema Aragonés de Información de Servicios Sociales

**Comentarios generales:**

- El representante del Ayuntamiento de Zaragoza comenta que cuando se piensa en un sitio web conjunto para el Sistema (teniendo en cuenta todas las administraciones implicadas), hay que pensar en que tiene que depender administrativamente de uno de los órganos del sistema, que debe gestionarlo y mantenerlo actualizado. Es un objetivo muy complicado de alcanzar.
- Respecto a la Medida 6.1.2. se propone la siguiente redacción: “Desarrollar un Sistema Integral e Integrado de Información de Servicios Sociales”.

Aportaciones		Medida	Entidad
1.	Clarificar la Ley de Protección de Datos para el ámbito de los Servicios Sociales y la gestión de la información (registro de archivos y gestión de datos)	6.1.2.	C. Bajo Aragón
2.	Buscar la racionalización y Coordinación en la gestión de datos, a través de un sistema único e integrado, con el fin de evitar duplicidades y sobrecarga de trabajo	6.1.2.	C. Bajo Aragón
3.	Hacer compatibles las diferentes Bases de datos que son utilizadas por la Administración.	6.1.2.	C. Bajo Aragón Ayto. Zaragoza

Objetivo Estratégico 6.2.	Medidas
6.2. Mejorar los mecanismos para dar a conocer a la ciudadanía el conjunto de servicios y prestaciones del Sistema de Servicios Sociales	6.2.1. Dar visibilidad e Integralidad al Sistema
	6.2.2. Incorporar las TICs como herramienta de información-comunicación con los ciudadanos

**Comentarios generales:**

- El representante del Ayuntamiento de Zaragoza comenta que la Medida 6.2.1. debe hacer referencia a la integralidad del Sistema “de información”.

Aportaciones		Medida	Entidad
1.	Incrementar la transparencia, en el sentido de ofrecer información al ciudadano en torno al proceso o expediente en el que está inmerso. El usuario debe ser más protagonista de los procesos, aunque es cierto que la transparencia conlleva pros y contras.	6.1.1.	C. Sobrarbe
2.	Mejorar la prescripción técnica en el ámbito de los servicios sociales, que no es tan evidente como, por ejemplo, en el ámbito de la salud.	6.1.1.	C. Sobrarbe
3.	Facilitar Informes Sociales específicos para cada tipo de actuación, como herramienta de trabajo, con indicadores claros y concisos.	6.1.1.	C. Bajo Aragón
4.	Falta el desarrollo de instrumentos para la elaboración de los informes en función de su finalidad.	6.1.1.	C. Bajo Aragón

Objetivo Estratégico 6.3.	Medidas
6.3 Divulgar los resultados de la intervención del Sistema de Servicios Sociales	6.3.1. Elaborar documentos sobre balance del Sistema de Servicios Sociales
	6.3.2. Publicitar datos de gestión y resultados del Sistema de Servicios Sociales

**Comentarios generales:**

- El representante del Ayuntamiento de Zaragoza propone cambiar en la Medida 6.3.2. el término “Publicitar” por el “Publicar”.

No se han producido más aportaciones en este Objetivo Estratégico.

**LÍNEA EST. Nº7: SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA DEL SISTEMA. FINANCIACIÓN**

Objetivo Estratégico 7.1.	Medidas
7.1. Garantizar la suficiencia financiera de todos los niveles del Sistema de Servicios Sociales	7.1.1. Definir un modelo de financiación en el marco de la Ley 5/2009 de Servicios Sociales de Aragón
	7.1.2. Optimizar y mejorar el modelo de financiación
	7.1.3. Impulsar la contratación de servicios con entidades mercantiles y no lucrativas

**Comentarios generales:**

- Después de un pequeño debate, se llega al acuerdo general de que hay que buscar un modelo realista de financiación de las entidades locales en el ámbito de los servicios sociales.
- Igualmente, se abre un debate en la Medida 7.1.3., en torno a la palabra “Impulsar” y a la conveniencia de la misma. De una parte, están los que creen que los tiempos de crisis llevan a ello, se quiera o no se quiera. De otra, los que opinan que es claramente una apuesta política, por lo que no pueden meterse en valorarla. En todo caso, parece que la opinión mayoritaria es tratar de sustituir la palabra “impulsar” por otra.

Aportaciones		Medida	Entidad
1.	Tender a que los presupuestos de las entidades locales tengan carácter finalista.	7.1.1. 7.1.2.	C. Campo de Daroca
2.	Incorporar a la financiación de las entidades el conjunto de competencias propias, es decir, que tienen atribuidas por Ley	7.1.1. 7.1.2.	Ayto. Huesca
3.	Establecer convenios de Colaboración para la implementación de las competencias de las entidades locales	7.1.1. 7.1.2.	Ayto. Huesca
4.	Mejorar la suficiencia de financiación para la prestación de servicios	7.1.1. 7.1.2.	Ayto. Huesca
5.	Medidas para el fomento de la contratación de empresas de inserción en el conjunto de administraciones públicas, impulsando la economía social	7.1.3.	Ayto. Zaragoza

Objetivo Estratégico 7.2.	Medida
7.2. Armonizar los costes de las prestaciones sociales del Catálogo de Servicios Sociales	7.2.1. Analizar los costes de las prestaciones del Catálogo de Servicios Sociales

**Comentarios generales:**

- Se plantea la conveniencia de explicar qué es eso de “armonizar”. Se entiende si se refiere a unificar costes, comparar los costes y buscar criterios comunes para el pago, aunque siendo conscientes de que nunca tendrá el mismo coste un mismo servicio en todo el territorio. Se propone “Buscar la armonización”.

Aportaciones		Medida	Entidad
1.	Analizar los costes en los diferentes territorios y unificar criterios generalizables, aunque flexibles, a la hora de fijar el precio de los servicios. Es decir, buscar la armonización.	7.2.1.	Ayto. Zaragoza
2.	Hacer estudios de costes son los factores añadidos que intervienen en función del contexto donde se llevan a cabo.	7.2.1.	C. Bajo Aragón



Objetivo Estratégico 7.3.	Medida
7.3. Establecer mecanismos comunes armonizados para regular la participación económica de las personas usuarias	7.3.1. Regular la participación económica de las personas usuarias de las diferentes prestaciones sociales

Aportación	Medida	Entidad
1. Buscar la armonización de las tasas en base a las características específicas de cada territorio	7.3.1.	Ayto. Cadrete

### **APORTACIONES FUERA DEL LISTADO DE LÍNEAS, OBJETIVOS Y MEDIDAS**

La representante del Ayuntamiento de Huesca hace una aportación transversal al conjunto del Plan: Introducir la Perspectiva de género y de la interculturalidad.

