



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

ACTA

TALLER 1

Sala Maladeta de la sede del Instituto Aragonés de la Juventud

1 de marzo de 2023

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO 3

PERSONAS ASISTENTES 4

OBJETIVOS..... 5

DESARROLLO DE LA SESIÓN 5

RESULTADOS 8

EVALUACIÓN 12

INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO

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.



Sistema Público de
Servicios Sociales
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 1 llevado a cabo de manera presencial en la sede del Instituto Aragonés de la Juventud en Zaragoza el día 1 de marzo de 2023.

PERSONAS ASISTENTES

PARTICIPANTES

Un total de **10 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	Abad Blasco	Marian	COAPEMA: Consejo Aragonés de las Personas Mayores
2	Borrego Rebollo	Silvia	ONCE: Organización Nacional de Ciegos Españoles
3	Bueso González	Isabel	CREARTE: Asociación para la Creatividad, el Arte y la Terapia
4	Coduras Marcén	Pedro	FAIM: Fundación para la Atención Integral del Menor
5	Izuel Sanz	Luisa M ^a	ONCE
6	Laiglesia Cativiela	Jesús Carlos	ASZA: Agrupación de Sordos de Zaragoza y Aragón
7	Maher Berlín	Hana	Atenzia
8	Pardos Palacio	Marisol	Ciudadana
9	Ruber Capilla	Marta	FSEM: Fundación San Ezequiel Moreno
10	Sancho Egido	Ana M ^a	FARAL Alzheimer Aragón

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), Aurora García (Jefa de Sección de Planificación de Servicios Sociales) y Sofía Arruga (Trabajadora social).

La facilitación y dinamización de la sesión corrió a cargo de Ainhoa Estrada 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 1 de marzo de 2023, en la sala Maladeta de la sede del Instituto Aragonés de la Juventud en Zaragoza, y tuvo una duración de 3 horas, de 10 a 13 h.

BIENVENIDA Y ENCUADRE DEL PROCESO Y DE LA SESIÓN

Desde el Servicio de Planificación y Evaluación de Servicios Sociales y Ayudas Públicas, María Jesús Perich saludó y dio la bienvenida a todas las personas asistentes. A continuación expuso un resumen del documento de trabajo desgranando el título, fundamentación e ideas-clave de los 5 ejes estratégicos así como el contenido de los diferentes objetivos estratégicos en que cada uno de los ejes se desarrolla.

Desde el equipo de facilitación, Ainhoa Estrada fue describiendo el contenido de la sesión y su metodología de trabajo para la que se plantearon momentos de trabajo en grupos y momentos de exposición plenaria de los resultados de dichos grupos de trabajo



Imagen 1- Encuadre de la sesión

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 en tres momentos: dos espacios de deliberación y generación de aportaciones en grupos de trabajo con un momento posterior de explicación plenaria de los resultados producidos previamente durante el trabajo en pequeños grupos.



Imagen 2- Momento de trabajo en grupos

EVALUACIÓN, AGRADECIMIENTO Y DESPEDIDA

Al finalizar la sesión desde el equipo de facilitación se agradeció a la organización y las personas asistentes las facilidades aportadas.

Aurora García, Jefa de Sección de Planificación de Servicios Sociales, expresó asimismo su agradecimiento a las personas asistentes por su esfuerzo y destacó que la sesión había resultado muy interesante para el equipo técnico. Prometió tener en cuenta todo lo aportado para mejorar el documento y adelantó el próximo retorno a realizar.

Desde las personas participantes alguna intervención señaló la mejora que suponía este nuevo modelo de Plan respecto a los anteriores, a raíz de lo cual Sofía Arruga puso el acento en el cambio que había supuesto la nueva metodología con una Fase 0 en la que fueron los agentes sociales quienes hicieron sus primeras aportaciones que recogió, analizó y refundió posteriormente el equipo técnico junto a otras provenientes de diversas colaboraciones.

También desde las personas asistentes se señaló que faltaría añadir las necesidades de adaptación en el formulario de inscripción a los talleres para que se pudieran tener en cuenta de antemano.

RESULTADOS

Durante la sesión se recabaron 26 aportaciones al borrador de documento, el 100% de las cuales 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	8
Eje Estratégico 2	9
Eje Estratégico 3	0*
Eje Estratégico 4	5
Eje Estratégico 5	4

*El Eje Estratégico 3 no se trabajó en ningún grupo por elección de los otros Ejes.

id	Eje / Objetivo	Tipo de aportación	Aportación	Grado cons.	Justificación / Puntos clave del debate
001	Eje 1. Objetivo 1	Modificar	Sustituir el enunciado por "Analizar e integrar la normativa, y desarrollar la que falta, para avanzar en la mejora del acceso al sistema y sus prestaciones como derecho".	3	La palabra "avance" se considera que deja un objetivo un tanto ambiguo.
002	Eje 1. Objetivo 1	Añadir	Añadir al enunciado "y que sea comprensible para el ciudadano".	3	Es una aportación que busca un lenguaje comprensible en la normativa, una claridad normativa.
003	Eje 1. Objetivo 3	Añadir	Añadir al final del enunciado "garantizando la accesibilidad".	3	Se considera que es necesario que conste en la redacción del eje y en las líneas de actuación, teniéndolo presente en los pliegos de contratación.
004	Eje 1. Objetivo 3	Añadir	Desarrollar y actualizar el mapa de Servicios Sociales de Aragón	3	
005	Eje 1. Objetivo 4	Añadir	Añadir al final del enunciado "público".	3	Falta que conste en la descripción del eje que se refiere al sistema público.
006	Eje 1. Objetivo 4	Añadir	Fortalecer y crear un logo unitario de Servicios Sociales tanto públicos como privados como sistema.	3	
007	Eje 1. Objetivo 5	Modificar	Sustituir el enunciado por "Trabajar de forma coordinada las políticas transversales del Gobierno de Aragón mediante un equipo interdepartamental".	3	
008	Eje 1. Objetivo 5	Añadir	Exigir políticas transversales que faciliten el buen funcionamiento de los Servicios Sociales.	3	Exigir políticas que garanticen los Servicios Sociales.
009	Eje 2. Objetivo 1	Modificar	Sustituir el enunciado por "Ofrecer una intervención próxima y preventiva promoviendo la integración de la persona en la vida comunitaria, trabajando de forma transversal con otras áreas para que se desarrolle una intervención social integral".	3	La parte social de la persona está muy unida a la salud, educación... de la persona.
010	Eje 2. Objetivo 1	Añadir	Comunicación fácil-comprensible. Accesibilidad del lenguaje. Lectura comprensible/cognitiva universal.	3	

id	Eje / Objetivo	Tipo de aportación	Aportación	Grado cons.	Justificación / Puntos clave del debate
011	Eje 2. Objetivo 3	Modificar	Sustituir el enunciado por "Garantizar la implantación de un modelo de intervención basado en la atención integral centrada en la persona".	3	Pensamos que en cuanto al alcance del Plan, la palabra "avanzar" no es lo suficientemente clara ya que queda muy abierto y escaso.
012	Eje 2. Objetivo 4	Modificar	En el enunciado del objetivo añadir a la red de establecimientos "y red de apoyos (personas)", y eliminar la palabra "modernos".	3	
013	Eje 2. Objetivo 4	Modificar	Sustituir "Mejora de la accesibilidad universal" por "Cumplir la normativa de accesibilidad universal"	3	Se refiere a la primera línea de actuación que aparece y que se refiere a la mejora de la accesibilidad. Existe una ley que se tendría que estar cumpliendo, y normativas.
014	Eje 2. Objetivo 4	Añadir	Añadir al final del enunciado "promocionando la autonomía".	3	Se trata de asegurar que la accesibilidad se trabaje en todas las etapas.
015	Eje 2. Objetivo 6	Modificar	Sustituir el enunciado por "Velar e incentivar por la calidad de las prestaciones del catálogo de Servicios con la participación de entidades públicas y privadas"	3	Se trata de incentivar indicadores de calidad. Va hacia las líneas de actuación.
016	Eje 2. Objetivo 7	Modificar	Sustituir el enunciado por "Atraer financiación externa que revierta en la mejora del sistema público de servicios sociales".	3	Que se piense en financiación interna a la Comunidad y externa a la Comunidad.
017	Eje 2. Objetivo 8	Solicitud de aclaración	Este objetivo no se entiende ni lo que se quiere o pretende conseguir.	3	Esta aportación podría hacerse a varias otras partes del documento.
018	Eje 4. Objetivo 1	Añadir	Añadir al final del enunciado "incluyendo la valoración del trabajo profesional de las entidades públicas y concertadas".	3	Que las mejoras profesionales del sistema público se apliquen también al concertado. Que haya igual valoración/baremos entre el servicio

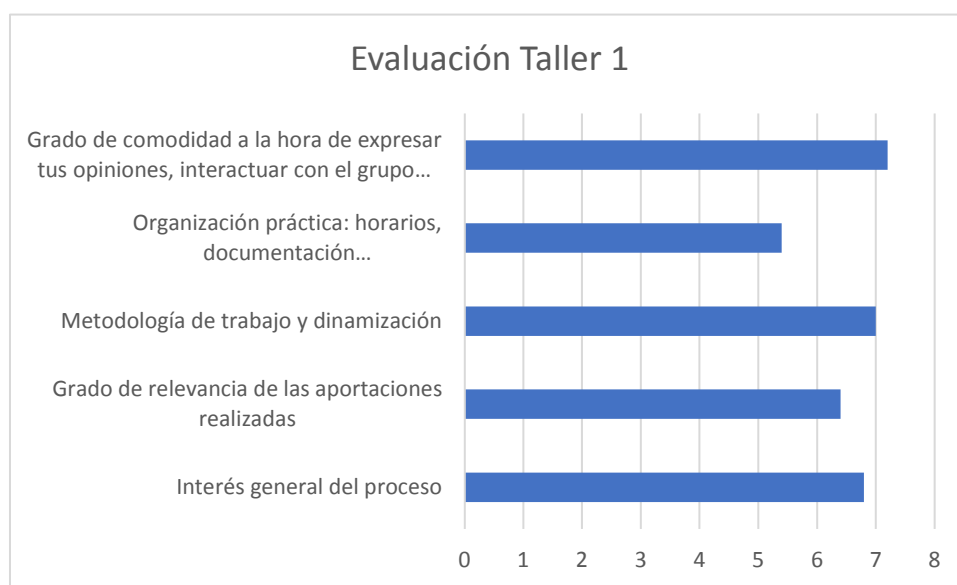
id	Eje / Objetivo	Tipo de aportación	Aportación	Grado cons.	Justificación / Puntos clave del debate
					público y servicio privado para el acceso de profesionales.
019	Eje 4. Objetivo 2	Añadir	Favorecer una estructura profesional adecuada y estable, con buenas condiciones laborales y bien renumerada.	3	
020	Eje 4. Objetivo 2	Añadir	Impulsar acciones de formación también en la atención al público.	3	
021	Eje 4. Objetivo 3	Añadir	Desarrollo del asistente público para cualquier tipo de colectivo (discapacidad, personas mayores, inmigración...) para poder facilitar el acceso a...	3	
022	Eje 4. Objetivo 4	Añadir	Que el espacio al que se refiere este objetivo sea virtual también y permita compartir materiales, recursos, proyectos, etc. No solo dentro de la Administración sino también con las entidades colaboradoras.	3	
023	Eje 5. Objetivo 1	Añadir	Añadir al final del enunciado "la interoperabilidad y la accesibilidad".	3	Falta en la redacción la inclusión de todas las personas y la conexión con otros departamentos.
024	Eje 5. Objetivo 2	Añadir	Realizar historia social única para que quede integrada la carpeta ciudadana única.	3	Ya tenemos la carpeta ciudadana y la historia sanitaria en Salud Informa. Sería positivo que todo esté integrado y que se puedan ver todos los documentos de la persona.
025	Eje 5. Objetivo 3	Añadir	En el enunciado, introducir "analítico y predictivo" entre "Generar conocimiento" y "a partir de la información..."	3	Por delimitar la dirección y el alcance de la generación de conocimientos.
026	Eje 5. Objetivo 4	Añadir	Añadir al final del enunciado "teniendo en cuenta la accesibilidad de y a los sistemas".	3	Añadiendo al cierre la palabra accesibilidad e incluir también la posibilidad de acceso a los sistemas.

EVALUACIÓN

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

Finalmente fueron 5 las personas que contestaron el formulario. La valoración general que del taller realizan estas personas es buena pero no muy alta. En una puntuación del 1 (muy mal, muy bajo, muy poco) al 10 (muy bien, muy alto, mucho) la nota media es un **6'56**.

El aspecto mejor valorado, con un 7'2 es la comodidad a la hora de expresar opiniones e interactuar con el grupo. A continuación figuran con un 7 la metodología y dinamización, el interés general del proceso con un 6'8 y el grado de relevancia de las aportaciones realizadas con un 6'4. En último lugar aparece la organización práctica (horarios, documentación. etc.) con un 5'4.



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

- Es necesario tener más en cuenta la accesibilidad de este tipo de procesos para garantizar la participación de las personas con discapacidad.
- Gracias a ambas facilitadoras: Atelier y Servicio de Planificación.

-La dinamización fue estupenda. Concretar cual va a ser el tema de trabajo en los talleres, al tiempo que se pide la inscripción, para centrar a las personas en ello.



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 [\(blog\)](#)