

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

ACTA

TALLER DE ENTIDADES SOCIALES Grupo 1

**(Zaragoza, 30 de marzo de 2012)
(Zaragoza, 3 de abril 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

El Taller del Grupo 1, en el que participaron las entidades sociales que se especifican en el apartado de "Asistentes", se celebró en dos sesiones: la primera (30 de marzo), se dedicó a las aportaciones sobre las Líneas 1, 2 y 3 del I Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón, 2012-2015. La segunda, celebrada el 3 de abril, se enfocó en las Líneas 4, 5, 6 y 7.

La primera sesión se estructuró en torno a tres momentos diferenciados:

- Presentación del Proceso de elaboración del I Plan: fases y actores.
- Aportaciones a los 4 Objetivos Estratégicos de las 2 primeras Líneas Estratégicas. Bucles de 25 minutos por Objetivo Estratégico.
- Aportaciones a los 5 Objetivos Estratégicos de la tercera Línea Estratégica. Bucles de 25 minutos por Objetivo Estratégico.

La segunda sesión se estructuró en torno a dos momentos diferenciados:

- Aportaciones a los 5 Objetivos Estratégicos de Líneas Estratégicas nº 4 y 5. Bucles de 25 minutos por Objetivo Estratégico.
- Aportaciones a los 6 Objetivos Estratégicos de la Líneas Estratégicas nº 6 y 7. Bucles de 22 minutos por Objetivo Estratégico.

PRESENTACIÓN de la 1ª Sesión

Un técnico de Milenium3 da la bienvenida a los asistentes y cede la palabra a la Directora General de Bienestar Social y Dependencia, que realizó la presentación, destacándose lo siguiente:

- Vuelve de dar la bienvenida y a agradecer a los presentes su compromiso con el proceso que se está llevando a cabo.
- Remarca que desea que se elabore un Plan Estratégico "realista", pegado a las necesidades sociales, pero también a las posibilidades económicas.
- Indica que a la hora de organizar los talleres, ha sido necesario llevar a cabo una selección de entidades, ya que todas no podían participar en el proceso. Por eso, pide a las entidades presentes que hagan el esfuerzo de ser correa de transmisión con el resto de entidades que no han acudido a los talleres.
- Después de una breve intervención de tres de las entidades presentes (Red, UGT y FEAPS) agradeciendo la posibilidad que se les brinda de participar, aunque lamentando que el tiempo para trabajar los documentos haya sido tan corto, la Directora General remarca que, en todo caso, las entidades tienen la posibilidad de hacer llegar directamente a la Dirección General las aportaciones que estimen oportunas, eso sí, rogando que las hagan llegar, como máximo, el 13 de abril, una semana antes de la sesión de retorno. Aprovecha para recordar que la sesión de retorno será el 20 de abril.

- Javier Escartín, de la Dirección General de Participación Ciudadana, introduce una aportación en cuanto al diseño metodológico de los talleres destacando la relevancia de las aportaciones en este proceso.
- La Directora General se despide y cede la palabra a los técnicos de Milenium3.

Éstos llevaron a cabo la presentación de forma breve de la dinámica de funcionamiento de la sesión y se comienza con una rueda de de presentaciones de los asistentes.



ASISTENTES a la 1ª sesión

Nombre	Entidad
Dirección General de Bienestar Social y Dependencia	
Cristina Gavín Claver	
Eva Salas	
Fernando Luesia	
Pilar Gómez	
Dirección General de Participación Ciudadana, Acción Exterior y Cooperación	
Javier Escartín	
Elías Escanero	
Participantes	
Gregorio Centro	Red Aragonesa de Entidades Sociales para la Inclusión
Francisco Galán	Fundación Rey Ardid
Juan Vela	Cruz Blanca
Jesús García	Universidad de Zaragoza
Mª Jesús Ruiz	Red Aragonesa de Entidades Sociales para la Inclusión
Mª Cristina García	Cáritas
Belén Portolés	YMCA
Yolanda Carrillo Andrés	CEPYME Aragón
Javier Guiu Lapresta	PADIS
Margarita Moya	UGT Aragón
Ana Delia Berges	LARES Aragón
Antonio Solanas	LARES Aragón
Ramón Álvarez	FEAPS Aragón
Equipo Facilitador	
Jaime Minguijón Pablo	Milenium3
Marta Laguna Hernández	

INTERVENCIONES PREVIAS A LA 1ª SESIÓN

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

Por parte de la representante de Cáritas:

- En el Documento de trabajo se hace referencia a un documento de consenso (elaborado en junio de 2011) y que esta entidad cree que no fue de consenso. Esta afirmación es corroborada por la representante de la Red.
- Por otra parte, considera que el Plan debería basarse en un Diagnóstico mucho más completo, con un Estudio de Necesidades previo, más ajustado a la situación socioeconómica actual. Cree que es un documento poco realista y poco objetivo.
- Resalta como positivo que se dé un nuevo espacio a la participación y cree muy interesante el contenido y el significado del Plan.

Por parte de la representante de la Red:

- Indica que el Diagnóstico debería haber ampliado sus fuentes de información a las "no oficiales". Muchas entidades disponen de información relevante que podría haber sido utilizada.

- En cuanto al Plan solicita que se tienda a la elaboración de un documento flexible, que sea capaz de adaptarse a los cambios futuros que puedan darse en la realidad social. Hasta la fecha se han realizado documentos muy rígidos, que pierden validez con el paso del tiempo. Esta afirmación es corroborada por la representante de UGT Aragón y el de la Universidad.
- Por otra parte, desea que aparezca una referencia explícita a la integralidad de la intervención.
- Finalmente, propone que se identifique en cada una de las medidas y actuaciones, el organismo responsable de ejecutarla.

Por parte de la representante de UGT Aragón:

- Le parece muy positivo la puerta que ha abierto la Directora General respecto a la posibilidad de que otras entidades que no han sido convocadas puedan hacer aportaciones al Plan.
- Propone que el Plan aterrice lo más posible en las cuestiones concretas. No dejar las medidas, por ejemplo, en términos de “desarrollar la legislación...”, sino identificar claramente qué leyes, decretos, etc. hay que aprobar y en qué plazos.

Por parte del representante de la Universidad:

- El Plan no debe centrarse exclusivamente en las necesidades sociales actuales, sino que debería ser capaz de anticiparse y prever las necesidades futuras.
- Echa a faltar todo un apartado específico destinado a la Evaluación (con sus correspondientes indicadores) del Plan, que permita una gestión de calidad, así como un seguimiento posterior, y permitir dar cuentas a la sociedad sobre el grado de cumplimiento del mismo (Transparencia).

El representante de FEAPS:

- Llama la atención sobre el hecho de que no aparecen en el texto los términos “exclusión social” ni “persona discapacitada”. Sólo se cita la dependencia.

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 se indica en cada tabla las cuestiones que suscitaron debate y controversia entre los asistentes.

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

Comentarios generales:

- El representante de FEAPS propone la inclusión de un nuevo Objetivo, con la siguiente redacción: “Mejorar la capacidad del Sistema de SS.SS. para ofrecer a las personas usuarias del mismo que lo precisen, un acompañamiento personalizado e integral en los SS.SS. Comunitarios”.

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

Comentarios generales:

- El representante de PADIS opina que sería interesante disponer de un cuadro en que aparezca de forma conjunta toda la reglamentación aplicable en el sistema. De esta forma, se podrían identificar con claridad las lagunas reglamentarias.
- La representante de Cáritas indica que, más allá de lo que se apruebe en el Plan, es preciso garantizar que se cumplan los plazos previstos de desarrollo normativo vinculados a la Ley.

Aportaciones	Medida	Entidad
1. Adaptación de la normativa y los baremos para el acceso a prestaciones, teniendo en cuenta los ingresos y los gastos básicos. Garantizando mínimos vitales de las personas. En concreto, retomar la normativa de las rentas básicas en Aragón y revisar el IAI	1.1.1.	RED Caritas F. Rey Ardid YMCA UGT
2. Atribuir a un Espacio u Órgano preexistente, la función de Observatorio legislativo multidisciplinar, bajo las bases de evaluación y renovación continua. Órgano en la línea de la eficacia que cumpla la observación transversal de las políticas sociales	1.1.	F. Rey Ardid Universidad UGT Aragón
3. Desarrollar la normativa para garantizar el acceso a la vivienda	1.1.2.	RED
4. Abordar legislativamente elementos de transversalidad relacionados con el empleo. Se buscaría una legislación específica en el marco de la inclusión desde la perspectiva de la integralidad en la intervención	1.1.3.	RED PADIS
5. Revisar y adaptar los procedimientos administrativos referentes a prestaciones, evitando duplicidades y simplificando los procesos	1.1.2.	Cáritas
6. Elaborar normativa referente a los ámbitos de centros de ocio, tiempo libre y colonias urbanas.	1.1.	YMCA
7. Elaborar normativa que fomente la aplicación de recursos económicos de las empresas en la acción social (RSC)	1.1.	CEPYME Universidad
8. Desarrollar normativa para el procedimiento en la prestación del servicio puntos de encuentro familiar	1.1.	CEPYME
9. Crear normas que regulen el régimen de concertación de la ley de SS.SS.	1.1.1.	LARES

10.	Crear norma que garantice el acceso del usuario a los servicios de salud en el ámbito de la dependencia	1.1.	LARES
11.	Actualizar el Decreto de mínimos	1.1.1.	Cruz Blanca
12.	Cambios normativos en la ley del voluntariado, que la adapte al contexto actual.	1.1.	Cruz Blanca
13.	No hay normativa respecto a las plazas residenciales de exclusión social que recoge el decreto. Desarrollarla.	1.1.2.	Cruz Blanca
14.	Modificación de requisitos acceso a centros, adaptándolas a las personas con discapacidad	1.1.2.	FEAPS
15.	Establecer claramente los derechos y obligaciones de los usuarios en cada uno de los servicios	1.1.1.	CEPYME Cáritas

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:

- La representante de UGT pone en tela de juicio la necesidad de estos objetivos, ya que ya existen organismos creados que tienen esta función.

Aportación	Medida	Entidad
1. Introducir un factor de innovación por ejemplo una tarjeta ciudadana de SS.SS. para que el ciudadano sepa con que servicios sociales cuenta y cual el su proceso. Necesita una normativa específica. <u>No hay acuerdo. Genera dudas.</u>	1.2.2.	F. Rey Ardid
2. Identificar los responsables del cumplimiento de la normativa, adaptando las intervenciones obligatoriamente a la misma	1.2.1.	Cáritas UGT
3. Introducir flexibilidad en la normativa, de forma que no se queden situaciones de necesidad sin cubrir porque no se adaptan literalmente a la norma	1.2.2.	RED
4. Buscar la integralidad de la normativa	1.2.1	RED
5. Acompañar las normativas de una memoria económica	1.2.	Universidad
6. Que al espacio u órgano que efectúe el papel de Observatorio legislativo (Objetivo anterior) se le dote de competencias específicas y elementos evaluadores	1.2.1.	Universidad
7. Clarificar normativamente la aplicación de la ley de protección de datos al ámbito de los SS.SS.	1.2.	F. Rey Ardid
8. Adaptar las respuestas normativas a las necesidades reales	1.2.2.	UGT

LÍNEA EST. Nº2: ESTRUCTURA TERRITORIAL Y ORGANIZACIÓN FUNCIONAL

Objetivos Estratégicos	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

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:

- El representante de la F. Rey Ardid propone que el Mapa no sea simplemente una foto fija de los recursos existentes, sino que trate de prever las necesidades existentes (desarrollo de nuevos servicios), así como que vele por la optimización de los recursos actuales y los que se puedan crear. Apoyado por la RED.
- La representante de UGT hace un llamamiento a que se eviten contradicciones entre el Plan, el Catálogo y el Mapa. Igualmente, propone la redacción y aprobación de una “Carta de Derechos del Usuario del sistema de SS.SS.”.

Aportaciones		Medida	Entidad
1.	Clarificar competencias de cada administración y responsabilidades en el mapa	2.1.1.	RED
2.	Clarificar las formas de colaboración entre las administraciones	2.2.	Universidad
3.	Establecer el criterio de proximidad en la dotación de servicios. Es decir, diseñar nuevas formulas de accesibilidad a los servicios para facilitar el acceso a todos los ciudadanos en todo el territorio. Criterio preferente no excluyente. Equilibrar la proximidad	2.2.2.	RED CEPYME Cruz Blanca
4.	Garantizar los recursos humanos básicos para cada servicio	2.2.2.	Cáritas
5.	Adecuación a la demarcación de competencias entre administraciones autonómicas y locales	2.2.1.	RED
6.	Reordenación y ampliación de los horarios de atención en los servicios e implementar un sistema de atención de urgencias	2.1.	Cáritas
7.	Adaptar las normas a la realidad, al territorio y a las necesidades de los ciudadanos	2.2.2.	PADIS
8.	Incorporar la iniciativa social en la foto del mapa	2.1.1.	UGT
9.	Identificar las necesidades, y utilizar este diagnóstico para dotar al sistema de los recursos necesarios	2.1.1.	UGT
10.	Adaptación de los planes territoriales a la normativa existente y al Plan Estratégico	2.2.	Cáritas
11.	Diferenciación entre lo urbano y lo rural y adaptar los recursos del sistema a las especificidades de cada territorio	2.2.1.	FEAPS
12.	Establecer en el Mapa unos mínimos para cada comarca (evitando las desigualdades de acceso y prestaciones en función de la zona de residencia)	2.1.1.	FEAPS
13.	La realidad actual más compleja necesita articular estructuras realistas flexibles que respondan verdaderamente a la necesidades de los ciudadanos y no solo dedicadas a la mera gestión	2.1.	Cáritas
14.	Optimizar los espacios, y la normativa al respecto, para facilitar el acceso a los espacios públicos y a sus recursos materiales por parte de las entidades sociales	2.	YMCA RED

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 de la Fundación Rey Ardid estima que no hay que “elaborar nuevos programas técnicos”, ya que no considera que haya que cambiar la metodología. Pero sí que propone modificar las herramientas con las que se diagnostican y evalúan los procesos de intervención.
- La representante de la Red vuelve a recordar que es preciso remarcar el carácter de integralidad del sistema. Igualmente, manifiesta que no es sólo necesario garantizar el acceso, sino igualmente que este acceso sea a un recurso con determinadas garantías de calidad.
- La representante de Cáritas manifiesta que en el Plan se tiende a trasladar la propia estructura de organización de los servicios públicos y, a lo mejor, se olvida que se debería proceder a la inversa, es decir, adaptando éstos a la propia realidad social sobre la que se pretende actuar. Esto nos obliga a pensar en términos de transversalidad.

	Aportaciones	Medida	Entidad
1.	Sensibilizar a la población sobre el sistema de SS.SS. como derecho, para desestigmatizar el acceso a los SS.SS. (derecho de ciudadanía)	3.1.2.	UGT
2.	Mejora de la accesibilidad con la ampliación de servicios y cobertura	3.1.2.	UGT
3.	Elaborar protocolos de intervención, referentes a cada uno de los programas y prestaciones existentes	3.1.1.	F. Rey Ardid
4.	Reflexionar sobre las herramientas de medida de la inclusión en el proceso de valoración por necesidades (y no por colectivos)	3.1.1.	F. Rey Ardid
5.	Revisar criterios de acceso con herramientas consensuadas entre todos los agentes del sistema	3.1.2.	F. Rey Ardid
6.	Establecer un órgano de coordinación y seguimiento por parte de la admón.	3.1.2.	RED
7.	Seguir trabajando en la línea de sistemas integrados de gestión, que es una cuestión que lleva ya muchos años abierta y sobre la que está resultando difícil dar pasos significativos	3.1.2.	CEPYME
8.	Adecuar la respuesta del sistema a las necesidades y previsiones de necesidades sociales. Introducir elementos paliativos con diferentes grados en función de la realidad, como elemento necesario para la intervención. Establecer igualmente mecanismos de Prevención.	3.1.2.	Cáritas
9.	Establecer y articular la información dirigida a la ciudadanía	3.1.2.	Cáritas
10.	Definir la garantía del acceso a los recursos y prestaciones que dé respuesta a la realidad social y que sea efectiva	3.1.1.	RED
11.	Acceso a las necesidades sociales urgentes e inmediatas, desde la admón.. y evitar dejarlo todo en manos del tercer sector.	3.1.2.	Universidad
12.	Uso y acceso de los recursos desde las condiciones de igualdad, adaptados a la realidad y unificar servicios desde todas las admón.	3.1.1.	Cruz Blanca
13.	Garantizar que todos los servicios que la Ley considera como básicos se presten en el conjunto de Aragón, garantizando el Gobierno que esto es así, independientemente de la administración que tenga competencias en la materia	3.1.2.	Cáritas
14.	Mejorar los sistemas de información al ciudadano tanto por parte de la admón. como de las entidades	3.1.2.	YMCA
15.	Ubicar la Animación comunitaria como elemento esencial en relación a todos los	3.1.1.	Cáritas

	procesos de inserción. Apoyar con recursos en los territorios para generar tejido social concordancia entre recursos, medios y planteamientos técnicos		
16	Contemplar las medidas necesarias para la accesibilidad teniendo en cuenta las necesidades específicas de las personas (físicas, psíquicas, sociales, económicas, etc.).	3.1.1.	CEPYME

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 de la Red lamenta que en el ámbito de la dependencia no se haya creado tanto empleo como el que se esperaba con la aprobación de la Ley. Propone visualizar este ámbito como nicho de empleos.
- El representante de la Red llama la atención sobre el hecho de que al fracasar los dispositivos de prevención, muchos usuarios terminan requiriendo prestaciones vinculadas a mayores niveles de dependencia (que son más costosos que los preventivos).

	Aportaciones	Medida	Entidad
1.	Definir y potenciar actuaciones en el área de prevención y promoción y no solo el de la atención a personas dependientes.	3.2.1.	RED YMCA
2.	Transversalidad de las acciones en relación a la dependencia, mejorar los sistemas de atención y prevención temprana en todos los procesos vitales	3.2.1.	F. Rey Ardid
3.	Implementar programas que potencien la empleabilidad. Destinar fondos para programas en la mejora en la inserción sociolaboral vinculados a la prestación de servicios en la dependencia.	3.2.1.	CEPYME
4.	<u>Corrección a la 2.</u> : No perder que el objetivo es la atención a la persona dependiente y no el empleo	3.2.1.	Cáritas
5.	<u>Corrección a la 2.</u> : Tener en cuenta el contexto laboral de los profesionales de atención a la dependencia. Es un contexto muy amplio y complejo, en el que abunda la precariedad (¿es esa la inserción laboral que se busca?)	3.2.1.	Cáritas
6.	Revisar los criterios de valoración de la dependencia, adaptarlos a las necesidades reales y diferentes tipos de discapacidad	3.2.1.	Cáritas RED
7.	Reforzar los seguimientos de los PIA's dotarlos de medios y recursos	3.2.2.	Cáritas
8.	Al haberse desbordado el sistema de atención a la dependencia, es prioritario garantizar el acceso	3.2.2.	Cruz Blanca
9.	Seguir trabajando en la promoción, el problema actual es la falta de presupuesto	3.2.1.	LARES
10.	No se ha desarrollado el parque de recursos a la dependencia, no solo son personas mayores	3.2.2.	LARES F. Rey Ardid
11.	Implementar programas que potencien la empleabilidad. Destinar fondos para programas en la mejora en la inserción sociolaboral.	3.2.2.	CEPYME
12.	Potenciar y establecer líneas de investigación que mejoren las condiciones de vida de personas con discapacidad	3.2.1.	F. Rey Ardid
13.	Profesionalizar los servicios sociales de atención a la dependencia	3.2.2.	Universidad
14.	Establecer programas de atención al cuidador y crear redes de apoyo y políticas de conciliación para éste	3.2.1.	Universidad
15.	La ley de dependencia en España ha sido un hito, pero se ha desbordado. Se plantea la necesidad de revisar como se tiene que desarrollar la ley. Se ha generado una expectativa a la ciudadanía que no tiene respuesta. Hay que construir una visión realista hasta dónde se puede llegar con esta ley. <u>No consensuado</u>	3.2.	RED
16.	Se están cubriendo por parte de las residencias de entidades sociales plazas de usuarios que no son susceptibles de valoración de la dependencia, es decir de	3.2.2.	Cáritas

	personas con unas necesidades a las que la admón. no esta dando respuesta		
17.	Priorizar el servicio frente a la prestación y dotarlo de prestación presupuestaria. Cumplir la ley de la dependencia, poner en marcha los servicios e invertir la tendencia actual de la prestación económica por la de servicios	3.2.2.	UGT Cruz Blanca LARES

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:

- La representante de Cáritas pregunta si se va a entrar en la definición de “excluido”, que es mucho más amplio que lo vinculado únicamente a la esfera económica. Debemos hablar de necesidades (de todo tipo) y no sólo de colectivos.
- La representante de la Red opina que este objetivo debería alcanzar el rango de Línea estratégica, pero después de un debate no se llega a un consenso sobre esta propuesta.
- El representante de la F. Rey Ardid plantea utilizar y partir de la estrategia 20-20 europea en el establecimiento del marco conceptual y de actuación. Aportación apoyada por la Red.
- La representante de la Red vuelve a recordar que es preciso remarcar el carácter de integralidad del sistema.

	Aportaciones	Medida	Entidad
1.	Operativizar criterios homogéneos de cooperación y coordinación en el ámbito de la integración social, especificando quién lidera la coordinación	3.3.2.	RED
2.	Se impone la necesaria coordinación entre las admón. que permita solucionar los problemas , para facilitar los itinerarios de inserción	3.3.2.	RED
3.	Fijar indicadores de evaluación para la valoración de la inserción	3.3.2.	CEPYME
4.	<u>Ampliación del punto 3:</u> Trabajar la integración social en base a procesos con diferentes fases que requieren herramientas diferentes, en base a la persona y sus necesidades. fijar los procesos de intervención en las personas en función de éstas fases (no sólo la inserción laboral)	3.3.2.	Cáritas
5.	Potenciar la prevención	3.3.1.	RED
6.	Crear un marco conceptual flexible y abierto a las necesidades y expectativas de futuro	3.3.1.	Universidad
7.	Crear plazas de exclusión social en el ámbito residencial	3.3.	Cruz Blanca
8.	Garantizar las prestaciones económicas que permitan avanzar en los procesos de inclusión, revisarlas para la complementariedad y tramitación	3.3.	Cáritas
9.	Urge articular soluciones inmediatas en los problemas (de tiempo, burocráticos) que surgen de los procesos de tramitación de las prestaciones	3.3.2.	Cáritas
10.	No se pueden diseñar modelos de intervención que tienen que ver con itinerarios de inclusión. Hay que flexibilizar el tiempo de intervención en función de los usuarios, no se puede intervenir con plazos tan limitados.	3.3.2.	RED

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:

- La representante de CEPYME indica que se han detectado carencias de recursos para el cumplimiento de penas de personas mayores. Se derivan a centros residenciales normales, donde se producen problemas de convivencia.
- La representante de Cáritas indica que todo lo relacionado con las Instituciones penitenciarias requiere de un abordaje especial y específico (tanto al interior de la prisión, como en el cumplimiento de medidas sustitutorias de la prisión, como cuando ya se ha cumplido la pena), que habría que afrontar en algún apartado del Plan. Esta propuesta es apoyada por los representantes de la Fundación Rey Ardid y de la Universidad.

Aportaciones		Medida	Entidad
1.	Promover y difundir sistemas de arbitraje y mediación para evitar la judicialización de problemas de convivencia	3.4.1.	F. Rey Ardid CEPYME
2.	Promover programas de voluntariado para la prevención y la promoción de la convivencia ciudadana, sobre todo en la población de jóvenes. Establecer el marco normativo de intervención en el ámbito de los jóvenes	3.4.2.	YMCA
3.	Descoordinación entre los servicios penitenciarios en el interior y exterior y seguimiento, elaborar protocolos para el seguimiento. La administración se inhibe en la atención de la persona cuando abandona la prisión o sale de permiso	3.4.2.	Universidad
4.	Avanzar en buenas prácticas en el ámbito intercultural. Articular sinergias para la convivencia en todo el territorio. Animación comunitaria: es necesario un diagnóstico de lo que hay actualmente disponible en este ámbito	3.4.2.	Cáritas
5.	Potenciar programas dirigidos a personas que generan problemas en la convivencia.	3.4.2.	Cruz Blanca
6.	Solicitar que las residencias del IASS asuman casos de personas que tienen sida o mujeres víctimas de maltrato	3.4.2.	Cruz Blanca
7.	Factores de intervención multiproblemáticos que requieren respuestas específicas. Un mismo recurso no sirve para todo	3.4.2.	Cruz Blanca
8.	Buscar soluciones para atender a problemas de la gente con mayor vulnerabilidad	3.4.2.	Cruz Blanca
9.	<u>Corrección al punto 8:</u> Tampoco se puede caer en el error de mezclar en un mismo recurso o dispositivo situaciones muy diferentes, que requieren atenciones específicas diferenciadas	3.4.2.	Cáritas
10.	Potenciar programas destinados a la prevención de violencia de género	3.4.2.	CEPYME
11.	Necesario atender las necesidades de niños con dificultades alimenticias, discapacidades, etc.	3.4.2.	YMCA

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

Aportaciones		Medida	Entidad
1.	Incorporar una medida sobre el concepto de la ocupación que permita entender el trabajo más allá del “empleo”, para entenderlo desde la perspectiva de la “actividad”.	3.5.1.	Cáritas
2.	Potenciar los centros ocupacionales en el campo de la inclusión social, con carácter preventivo y de promoción en inserción social	3.5.2.	Cáritas
3.	Fomentar experiencias o prácticas de voluntariado para potenciar la inclusión social, con el añadido del reconocimiento laboral y formativo	3.5.2.	CEPYME
4.	Transparencia y visibilidad de las buenas prácticas de la admón. hacia las entidades y viceversa.	3.5.1.	Cruz Blanca CEPYME
5.	Fomentar canales de participación con seguimiento y efectividad (por ejemplo, potenciando órganos como el Consejo)	3.5.2.	Universidad
6.	La administración se debería incorporar a la vida comunitaria que existe y no al revés	3.5.	Cáritas



PRESENTACIÓN de la 2ª Sesión

Un técnico de Milenium3 da la bienvenida a los asistentes, recuerda la metodología que se va a seguir en la sesión, similar a la anterior, y comienzan las aportaciones de los asistentes.

La segunda sesión se estructuró en torno a dos momentos diferenciados:

- Aportaciones a las Líneas Estratégicas 4 y 5.
- Aportaciones a las Líneas Estratégicas 6 y 7.

ASISTENTES a la 2ª sesión

Nombre	Entidad
Dirección General de Bienestar Social y Dependencia	
Eva Salas	
Fernando Luesia	
Elia Salomón	
Participantes	
Francisco Galán	Fundación Rey Ardid
Juan Vela	Cruz Blanca
Jesús García	Universidad de Zaragoza
Mª Jesús Ruiz	Red Aragonesa de Entidades Sociales para la Inclusión
Mª Cristina García	Cáritas
Eva López	YMCA
Yolanda Carrillo Andrés	CEPYME Aragón
Javier Guiu Lapresta	PADIS
Carmina Melendo	UGT Aragón
Ana Delia Berges	LARES Aragón
Antonio Solanas	LARES Aragón
Esteban Lorsui	FEAPS Aragón
Equipo Facilitador	
Jaime Minguijón Pablo	Milenium3
Marta Laguna Hernández	



APORTACIONES AL DOCUMENTO DE TRABAJO DEL PLAN

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

Objetivos Estratégicos	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
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:

- Cáritas, Fundación Rey Ardid y UGT preguntan acerca de la palabra “delimitar” de la Medida 4.2.2. Si ya se ha definido en el Catálogo, ¿a qué tipo de prestaciones se refiere esta medida?
Después de una breve aclaración por parte de la D.G. de Bienestar Social (se refiere a actuaciones de carácter estratégico que puedan llevarse a cabo desde la iniciativa privada), se propone sustituir la palabra por “Definir”.
- Desde PADIS se indica que en este proceso debería haber estado presente la D.G. de Atención al Usuario, especialmente para esta Línea y para la siguiente.
- Desde LARES se indica, en relación al Diagnóstico, que en la página 60 se haga referencia a la iniciativa social, y no sólo a la mercantil.

Aportaciones	Medida	Entidad
1. Garantizar la integralidad de la intervención con los sujetos entre departamentos, mediante marcos o figuras interdepartamentales o planes en los que se vincule la responsabilidad de cada uno de ellos	4.1.2.	RED
2. Vincular la responsabilidad de las administraciones, para aclarar el marco competencial de cada una de ellas. Propone hacer públicos los acuerdos y deliberaciones del Consejo Interdepartamental.	4.1.3.	RED
3. Generar nuevos marcos de gestión conjuntos garantizando la calidad, la responsabilidad y la evaluabilidad de los procesos, así como una interlocución permanente, para facilitar la adaptación permanente que permita la readaptación continua del Plan	4.1.1.	RED
4. El trabajo coordinado entre los diferentes departamentos debería tener el rango de aspecto “garantizado” y no sólo como unas metas a alcanzar.	4.1.2.	Cáritas
5. Fomentar el trabajo de coordinación con el INAEM. Queda pendiente el tema de salidas ocupacionales para determinados colectivos	4.1.2.	Cáritas

6.	Coordinación vivienda, educación,... y servicios sociales. Especialmente compleja, pero necesaria, es la coordinación con instituciones penitenciarias	4.1.2.	Cáritas
7.	Clarificar los objetivos en la coordinación y colaboración público-privada. Ir más allá de la gestión de los recursos, garantizando el liderazgo público local en las actuaciones de carácter social	4.2.3.	Cáritas
8.	Establecer medidas y metodologías del trabajo en red desde realidades concretas en todo el territorio de la Comunidad Autónoma	4.1.1.	Cáritas
9.	Evitar duplicidades y priorizar la atención desde la perspectiva del usuario y las necesidades que hay que cubrir	4.1.2.	Universidad
10.	Fomentar políticas sociales preventivas en el ámbito de la interculturalidad y de la atención social sobre todo a los exreclusos. Necesario coordinación	4.1.1.	Universidad
11.	Favorecer la transparencia entre las admón. y agentes sociales y evitar los sesgos políticos en esta comunicación priorizando la calidad de atención al usuario	4.2.3.	Universidad
12.	Desarrollar y potenciar el Consejo Aragonés de SS.SS. y operativizarlo. Que sea el espacio de propuesta y comunicación entre agentes sociales y admón.	4.2.1.	Universidad
13.	Receptividad de la admón. a las nuevas propuestas de los agentes sociales Sólo es posible la coordinación efectiva si se busca la unificación de criterios en el trasvase de información entre agentes y admón.	4.2.3.	Universidad
14.	Crear procedimientos actualizados para hacer efectiva la coordinación real en el territorio	4.1.1.	Cruz Blanca
15.	Responsabilidad de los miembros del Consejo (entidades sociales) en transmitir la información a las entidades a las que representan	4.2.1.	Cruz Blanca
16.	Cubrir espacios donde por falta de coordinación interdepartamental quedan aspectos sin atender (por ejemplo en el tema de trata de personas)	4.1.2.	Cruz Blanca
17.	Coordinar bien los recursos que dan cobertura en ámbito de lo social y de salud. Propone crear acuerdos marcos interdepartamentales	4.1.1.	Cruz Blanca
18.	Convenios para cubrir la atención sociosanitaria, para prestar servicios. Algunas admóns. desconocen la existencia de estos convenios, lo cual impide el acceso de las personas a algunos recursos	4.1.1.	Cruz Blanca
19.	Coordinación en la ejecución y diseño de las políticas. Mayor sincronización entre dptos. y admón. para evitar vacíos competenciales	4.1.2.	CEPYME
20.	Determinar qué servicios deban ser gestionados por la admón. para determinar el espacio de actuación del ámbito privado	4.2.2.	CEPYME
21.	Establecer criterios comunes en la Consejería e interdepartamentales y colaboración entre admón. autonómica, comarcal y local	4.1.1.	PADIS
22.	Crear una comisión de expertos para que objetive el valor social añadido de las entidades sociales (para tener en cuenta estos criterios en los concursos públicos)	4.2.2.	RED
23.	Coordinación y competencias clara para dar respuestas al usuario	4.2.2.	UGT
24.	Plantear un mapa de procesos donde se defina los ámbitos de actuación común y los lugares de sombra que se delimiten bien las actuaciones y competencias	4.2.2.	F. Rey Ardid
25.	Establecer protocolos claros de coordinación interdepartamentales para clarificar y evitar duplicidades	4.1.2.	YMCA
26.	Que el seguimiento en las intervenciones sea real entre la admón. y las entidades. Introducir más y mejores criterios que valoren la calidad en la intervención	4.2.2.	YMCA
27.	Se oculta información a las entidades respecto a la asignación de plazas. Transparencia en cuanto a los proyectos que se están llevando a cabo. Por ejemplo las entidades no saben si el usuario está recibiendo algún tipo de prestación	4.2.3.	Cruz Blanca LARES
28.	Crear herramientas de coordinación entre lo público y lo concertado y/o conveniado, de forma que se homogeneice dentro y fuera de la admón. para dotar de integralidad al sistema	4.	F. Rey Ardid

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

Objetivos Estratégicos	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
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
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:

- Desde la RED y la Fundación Rey Ardid, se plantea que la evaluación sea un sistema integral, que no sólo se centre en la satisfacción del Usuario (5.1.2.).
- Desde Cáritas se advierte del riesgo que significa asumir los criterios y parámetros sobre la Calidad que se usan en la empresa y trasladarlos sin más al ámbito de los Servicios Sociales.
- En este sentido, varias entidades (a propuesta de FEAPS) proponen que la Calidad no se centre exclusivamente en los procesos, sino que tenga al ciudadano como criterio básico de su análisis. Y eso (incide YMCA) de una forma que sea medible, es decir, con indicadores cuantitativos.
- Por otra parte, Cáritas opina que la Calidad debe ser un proceso paralelo de mejora entre el ámbito público y privado (iniciativo social y mercantil). Es decir, la administración debe predicar con el ejemplo.
- La Universidad incide en la idea de que la Calidad debe partir de un diagnóstico real de las propias necesidades. Por otra parte, no puede ser cortoplazista, sino que debe tener carácter prospectivo. Y debe estar ligada a los procesos de evaluación.
- CEPYME propone que en la Medida 5.1.3 sea "Impulsar y evaluar las buenas prácticas en el Sistema de Servicios Sociales".

	Aportaciones	Medida	Entidad
1.	Garantizar la calidad en lo público desde la admón. y entidades	5.1.1.	RED
2.	Adaptar estructuras y metodologías a las necesidades de los ciudadanos desde el modelo de acción social al servicio de las personas	5.1.3.	Cáritas
3.	Potenciar las nuevas tecnologías en todos los ámbitos del sistema	5.3.1.	RED
4.	Avanzar en la valoración de lo que hay en el territorio con indicadores medibles en lo que respecta a todas las actuaciones	5.1.1.	YMCA
5.	Conceptualización del uso de los servicios sociales, como usuario como consumidor con garantías y derechos para articular las quejas	5.2.1.	F. Rey Ardid
6.	Un uso exhaustivo de los datos estadísticos para la planificación en servicios sociales	5.3.1.	F. Rey Ardid
7.	Fomentar la formación conjunta entre profesionales de entidades y de la administración, lo que facilitaría la coordinación y la cooperación	5.2.1.	CEPYME
8.	Buscar la formación permanente de los profesionales que intervienen en la inclusión social	5.2.1.	Universidad

9.	Avanzar en herramientas innovadoras para la gestión de los servicios y la mejora de la accesibilidad	5.3.1.	CEPYME
10.	Reconocimiento de los profesionales del sistema y promover una reorganización de sus competencias (actualmente solo son gestores de las prestaciones)	5.1.1.	UGT
11.	Limitar la Calidad en torno a la satisfacción del usuario es muy limitado. Se tienen que introducir nuevos indicadores: sostenibilidad, gestión del medio ambiente, gobernanza, transparencia...	5.2.1.	F. Rey Ardid
12.	Proponer la evaluación real de la calidad de manera integral	5.1.1.	RED
13.	Elaborar un plan de calidad de SS.SS. sociales que aborde todo público y privado	5.1.1.	RED
14.	Necesario diagnosticar como está el sistema, a través de un observatorio de evaluación permanente para la mejora, garantista.	5.1.1.	RED
15.	RSC organizacional de las entidades sociales	5.1.	F. Rey Ardid
16.	Crear planes sectoriales de la organización de la formación desde el ámbito universitario y no universitario. Garantizar la cualificación de las competencias, que actualmente no son claras.	5.2.1.	F. Rey Ardid
17.	Cualificación profesional en un marco jurídico claro.	5.2.1.	UGT
18.	Carta de derechos y deberes de los ciudadanos	5.1.1.	UGT
19.	Optimizar recursos, coordinación para no duplicar en la formación de profesionales, evitando duplicidades y vacíos formativos	5.2.1.	RED
20.	Promover y posibilitar la coordinación y la colaboración de forma permanente en todos los ámbitos de la formación, adaptado a la realidad. No hay marcos de cooperación entre las entidades y la universidad, desconexión entre estos dos ámbitos	5.2.1.	Cáritas
21.	Indicadores de respuesta de expectativas y necesidades de los usuarios como sujeto activo de su propia realidad	5.2.1.	Universidad
22.	Necesario evaluar para impulsar buenas prácticas, necesario proyectos de investigación que evalúen objetivos. Cultura de evaluación de la intervención social	5.1.1.	Universidad
23.	Ejecución de los planes de coordinación que existen con la universidad, para hacerlos más realistas y operativos.	5.2.1.	Universidad
24.	Fomentar un organismo que coordine, evalúe y proponga propuestas para la mejora de la formación permanente de los profesionales en el ámbito de los SS.SS. desde la universidad	5.2.1.	Universidad
25.	Implantar en la cartera de servicios indicadores de calidad homogéneos, que se puedan evaluar, con efectiva colaboración y coordinación en la ejecución de los programas	5.1.1.	CEPYME
26.	Las convocatorias de cualificación de competencias se tienen que incrementar.	5.2.1.	LARES
27.	Explorar líneas de formación desde el INAEM en la atención social (gerocultores, etc.)	5.2.1.	Cruz Blanca
28.	Promover la calidad es poner en valor las formas de hacer de las entidades. Actualmente suponen un coste que nadie valora como positivo.	5.3.1.	Cruz Blanca
29.	Buscar nuevos mecanismos, como auditorías externas, para la mejora de la calidad de las entidades homologadas.	5.1.1.	Cruz Blanca YMCA
30.	Fomentar espacios conjuntos de herramientas de gestión y calidad para optimizar esfuerzos.	5.1.3.	Cruz Blanca
31.	El coste de la no eficiencia: racionalizar las cuantías de las subvenciones	5.1.	CEPYME
32.	Incrementar procesos formativos conjunta del personal de la admón. Y de las entidades.	5.2.1.	CEPYME
33.	Más allá de la Calidad, es necesario un control e inspección de la atención a los usuarios	5.1.1.	PADIS
34.	Complementar las situaciones sociales de necesidades con las previsiones de futuro, desde un diagnóstico a la vez actualizado y prospectivo	5.3.1.	Universidad
35.	Promover la formación y la cualificación de los cuidadores profesionales y de los familiares cuidadores	5.2.1.	CEPYME
36.	Mejorar la evaluación y seguimiento del sector privado por parte de la admón..	5.1.1.	CEPYME PADIS
37.	Establecer criterios de evaluación social en las intervenciones	5.1.1.	F. Rey Ardid
38.	Construir un modelo de calidad unificado que se adapte a la realidad de los SS.SS. con indicadores definidos en función de éste.		Cáritas
39.	Tener en cuenta otros indicadores más cualitativos y no tanto los cuantitativos en base a criterios de calidad puros		CEPYME

LÍNEA EST. N°6: SISTEMA DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES Y COMUNICACIÓN A LA CIUDADANÍA

Objetivos Estratégicos	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
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
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:

- La representante de la RED vuelve a recordar la necesidad de alcanzar la integralidad del sistema.

Aportaciones		Medida	Entidad
1.	Respecto a la web hay que hacer que la información llegue a los profesionales, como herramienta de trabajo y para facilitar la información al ciudadano (Accesible y realista que llegue a usuarios y profesionales)	6.1.3.	RED
2.	Incorporar las TIC's como herramientas, pero hay que garantizar que el usuario sabe acceder a las TIC's	6.2.2.	RED Cáritas Universidad
3.	6.3.1 y 6.3.2 sean útiles para sensibilizar a la población en general	6.3.1. 6.3.2.	RED
4.	Utilizar a las entidades sociales como medio para difundir la información de la cartera de servicios que se están prestando	6.2.	YMCA
5.	Elaboración de una Guía de Servicios con soporte que permita una actualización continua	6.2.2.	CEPYME
6.	Web para conocer los servicios y también interactiva, para poder solicitarlos de forma inmediata.	6.3.1.	CEPYME
7.	Compartir información entre entidades que tienen homologados la prestación de determinados servicios para mejorar la gestión del servicio	6.2.1.	CEPYME
8.	Asegurar una correcta información al ciudadano en el acceso a los SS.SS. garantizando el acceso	6.2.2.	Cáritas
9.	Ofrecer información adaptada a las características de las personas destinatarias del servicio. Garantizar la cualificación y profesionalización de los profesionales que atienden al público	6.2.	Cáritas
10.	Promover la accesibilidad mediante metodologías de lectura y comprensión fácil en la atención al usuario	6.2.	FEAPS
11.	Promover la figura del Defensor de Usuario de SS.SS., creando un espacio para canalizar las quejas o problemas con la prestación de servicios sociales	6.2.	Cáritas
12.	Actualizar el sistema de información, como elemento básico en la toma de decisiones	6.1.1.	Universidad
13.	Dotar de visibilidad al sistema de SS.SS.	6.2.1.	Universidad
14.	Divulgar la información que supera lo cuantitativo y recoja propuestas de mejoras	6.3.2.	Universidad

15.	Ir hacia un sistema de mejora de gestión social	6.3.2.	Universidad
16.	Establecer un sistema de mejora de acreditación de la experiencia de las entidades y servicios (así como se debe conocer también aquellas que realicen malas prácticas.). Que el ciudadano tenga información de la oferta de los servicios que existen y también a la calidad de los servicios prestados en estos. <u>Actuación no consensuada.</u>	6.3.1.	F. Rey Ardid
17.	<u>En relación a la 16:</u> La admón. es la que tiene que exigir unos mínimos, no crear un ranking. Quien supera los mínimos, ya cumple...	6.3.1.	PADIS
18.	Utilizar las posibilidades de la La web 3.0. Además, facilitar la presencia de las entidades sociales en las redes sociales a colectivos actualmente en riesgo de exclusión.	6.1.3.	CEPYME
19.	Unificar la información para evitar confusiones entre las diferentes admón..	6.1.3.	FEAPS
20.	Un sistema de gestión proactiva, con sistemas de alarmas que la admón. informe al usuario de manera inmediata	6.2.2.	Cruz Blanca
21.	Agilización en los procesos de tramitación, que se pueden mejorar con una buena coordinación y una red integrada por parte de la admón.	6.1.2.	Cáritas
22.	Crear herramientas (especialmente informáticas) que permitan coordinar la acción de la admon. y de las entidades.	6.1.2.	RED
23.	Transparencia del gasto en las actuaciones de sensibilización y comunicación a la opinión pública	6.3.2.	F. Rey Ardid
24.	Crear y utilizar una base de datos única	6.1.2.	PADIS

LÍNEA EST. Nº7: SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA DEL SISTEMA. FINANCIACIÓN

Objetivos Estratégicos	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
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
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

Comentarios generales:

- El representante de LARES propone que en la Medida 7.1.3 se cambie el orden, es decir “entidades no lucrativas y mercantiles”.
- El representante de la Universidad indica que en la Medida 7.1.2. en entienda “optimizar” no como “recorte”, sino como sostenibilidad en el tiempo.

Aportaciones	Medida	Entidad
1. Definir modelos de financiación y de gestión que permitan minimizar los costes financieros	7.1.2.	RED LARES
2. En la Medida 7.1.3 poniendo en valor la aportación de las entidades sociales	7.1.3.	RED
3. En la Medida 7.2.1 que los costes sean reales,	7.2.1.	RED
4. En la Medida 7.3.1. regular por nivel de renta del usuario	7.3.1.	RED
5. Compromiso en la ejecución los presupuestos. Que no se deriven partidas de los SS.SS. a otros ámbitos	7.1.2.	CEPYME PADIS
6. Modificación del acuerdo marco de las plazas residenciales, con mayor	7.1.2.	CEPYME

	compromiso y evitar la desigualdad- seguridad jurídica		
7.	Mejorar el modelo de financiación: pasar del capítulo 4 al capítulo 2	7.1.1.	CEPYME PADIS
8.	Establecer un presupuesto real en base a un modelo real de las necesidades del servicio	7.1.1.	PADIS
9.	Que las entidades también puedan participar en la creación y establecimiento de presupuestos en base a las realidades que éstas viven y no sólo desde la admón..	7.1.1.	Cáritas
10.	Garantizar la financiación y que ésta cubra las prestaciones básicas del sistema y el acceso a los servicios sociales (se pone el ejemplo las colas para ser recibidos en los Servicios Sociales). Además, la financiación debe garantizar la respuesta en tiempo a las solicitudes de los ciudadanos	7.1.2.	Cáritas Universidad
11.	Promover la contratación de los servicios del tercer sector, desarrollo de la renta básica y de las prestaciones del IAI y ayudas de integración familiar	7.1.3.	Cáritas
12.	Definir claramente los servicios de gestión directa y externalizables desde criterios cualitativos y no solo de gestión económica	7.1.3.	Cáritas
13.	La admón. debe velar por utilización adecuada de la finalidad de la prestación y debe establecerse un mecanismo para que las entidades que gestionan servicios que forman parte de la red de responsabilidad pública, tengan acceso a la información sobre estas prestaciones respecto de sus usuarios	7.1.3.	LARES YMCA
14.	Los baremos económicos deben tener en cuenta los gastos e ingresos del patrimonio de los usuarios	7.3.1.	CARITAS
15.	Priorizar el servicio frente a la prestación	7.1.1.	LARES
16.	Revisar los costes reales de los servicios que la admón. demanda a las entidades sociales	7.2.1.	Cruz Blanca F. Rey Ardid
17.	Fomentar el voluntariado esta bien, pero no debe servir como excusa para no valorar objetivamente de los costes de la prestación de los servicios	7.2.1.	F. Rey Ardid
18.	Los servicios para la inclusión social buscan la eficacia social, por lo que no puede priorizarse exclusivamente el criterio económico	7.1.	Universidad
19.	Establecer el criterio de proporcionalidad en la asignación del pago del atención al usuario y no discriminar a los más pobres	7.3.1.	Universidad
20.	Conocer la trazabilidad de los gastos o costes que se producen en la implementación de un programa de inclusión social. Desde las entidades esta claramente identificados pero no tienen información de los costes que se han generado desde la admón., con el fin de optimizar mejor los costes.	7.2.1.	Cruz Blanca
21.	Se propone que en los concursos públicos se prime lo social por encima de lo económico	7.1.3.	RED
22.	Establecer mecanismos que otorguen seguridad jurídica en la relación público privada. No se cumple el acuerdo marco por parte de la admón., se han perdido plazas residenciales. Actualizar el acuerdo marco, pero este no obliga actualmente a la admón., que no cumple con la cobertura de vacantes.	7.1.2.	LARES ADIS
23.	El acuerdo marco es el ejemplo de una falsa cooperación, que ha servido para regular el tema de las plazas residenciales a la admón., pero no es mejor para todos. Se hace necesario profundizar en las relaciones de cooperación	7.1.2.	Cruz Blanca
24.	Fomentar la colaboración público-privada, pero sin ánimo de lucro. No destruir el tejido social existente.	7.1.3.	PADIS LARES
25.	Priorizar el principio de servicio público en la prestación de servicios	7.1.3.	F. Rey Ardid

