

ETORKIZUNA  
**ERAIKIZ**  
think tank

**NUEVOS FUTUROS DEL ESTADO DEL  
BIENESTAR  
MEMORIA DE LA REUNIÓN N<sup>º</sup>17**

29/09/2022

## Contenido

1.	Programa	3
2.	Personas participantes	3
3.	Introducción y presentación del taller	4
4.	Propuesta de cambios en la agenda y calendario de trabajo del Think Tank 2022-2023	4
5.	Valoraciones sobre el sistema de evaluación de la calidad y de las políticas sociales: resultados del taller llevado a cabo en Orona	6
6.	Dinámica de grupos	10
7.	Cierre de la sesión	10
8.	Anexos	11
a.	Documento de Trabajo nº 17	11
b.	Presentación de la Diputada de Políticas Sociales	13

## 1. Programa

Tema	Presenta/dinamiza
Introducción y presentación del taller	Maite Peña
Propuesta de cambios en la agenda y calendario de trabajo del Think Tank (2022-2023)	Maite Peña
Valoraciones sobre el sistema de evaluación de la calidad y de las políticas sociales	Joseba Zalakain
Taller sobre indicadores y monitorización: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grupo de trabajo sobre la Guía de Indicadores de Personalización de los servicios sociales</li> <li>- Grupo de trabajo sobre la monitorización y seguimiento de las recomendaciones del Libro Blanco</li> </ul>	Javier Castro-Spila
Cierre de la sesión	Maite Peña

## 2. Personas participantes

- Maite Peña
- Javier Castro-Spila
- Carlos Alfonso
- Adriana Martínez Sans
- Garikoitz Agote
- Josu Gago
- Bakarne Etxeberria
- Sebastian Zurutuza
- Julian Florez Esnal
- Mikel Malcorra
- Iñigo Kortabitarte
- Patxi Leturia
- Maria Muñoz
- Felix Arrieta
- Jon Arzallus
- Elena Basagoitia
- Arantxa Gorostiaga
- Andoni Zulaika
- Koldo Aulestia
- Rakel San Sebastian
- Javi Sancho
- Xanti Moriones
- Amaia Jiménez
- Belén Larrión
- Ainhoa Arrona
- Naia Begiristain

### 3. Introducción y presentación del taller

La Diputada de Políticas Sociales comienza la primera sesión después de las vacaciones estivales, dando las gracias a todas las personas participantes por su asistencia. Repasa las temáticas que se abordarán en la sesión:

- Propuesta de cambios en la agenda y calendario de trabajo del Think Tank para el curso 2022-2023
- Valoraciones sobre el sistema de evaluación de la calidad y de las políticas sociales: resultados del taller llevado a cabo en Orona
- Trabajo en grupo sobre indicadores y monitorización:
  - Grupo de trabajo sobre la Guía de Indicadores de Personalización de los servicios sociales
  - Grupo de trabajo sobre la Monitorización y seguimiento de las recomendaciones del Libro Blanco
- Cierre de la sesión

La Diputada de Políticas Sociales indica que, *“en el primer punto de hoy veremos las fechas que se plantean para las nuevas sesiones. Queremos cerrar bien el Think Tank antes del periodo electoral. En la sesión de hoy lo que vamos a realizar es el análisis de las propuestas que vamos a realizar. Después, sobre los modelos de evaluación, Joseba nos presentará el resumen de los resultados de la sesión de Orona. Tras ello, nos juntaremos en los grupos para la deliberación de las temáticas que hemos ido abordando hasta ahora”*.

### 4. Propuesta de cambios en la agenda y calendario de trabajo del Think Tank 2022-2023

La Diputada de Políticas Sociales comienza su presentación sobre el calendario del Think Tank de los Futuros del Estado de Bienestar en los meses antes del periodo electoral. Dice que el 24 de octubre habrá una primera reunión en plenario, donde se juntarán todos los grupos del Think Tank: Nueva Cultura Política, Recuperación Verde, el Trabajo del Futuro y el grupo de los Futuros del Estado de Bienestar. *“En esta sesión se trabajará en exclusiva la gobernanza colaborativa. Es decir, se abordarán los tipos de*

*gobernanza y prácticas que se han llevado a cabo en los diferentes grupos del Think Tank. Ni el trabajo sobre la monitorización y seguimiento de las recomendaciones del Libro Blanco, ni el trabajo sobre la Guía de Indicadores de Personalización de los servicios sociales se abordarán temáticamente en este plenario. Se trata de trabajar sobre la gobernanza colaborativa”.*

Sigue con su intervención explicando que el 24 de noviembre se realizará una sesión en dónde se presentará una evaluación sobre la visita que realizarán algunas personas del grupo, del 5 al 11 del mismo mes. *“Será para analizar los modelos de las prácticas de evaluación extranjeras. Tendremos la oportunidad de analizar en el Think Tank las conclusiones que habremos sacado de la visita”.*

*“En diciembre, el día 16, se realizará un seminario internacional. En este contexto también compartiremos nuestras experiencias”.* La Diputada de Políticas Sociales sigue explicando que el 16 de enero habrá otra sesión para analizar las propuestas para los modelos de evaluación. *“Analizaremos lo que hayamos trabajado hasta ese momento. Para esta sesión vamos a querer tener el borrador con las recomendaciones. También se traerán los productos que se hayan trabajado en el Think Tank”.* Sigue explicando los detalles de la sesión de febrero indicando que, *“presentaremos los resultados del Think Tank. Es decir, las conclusiones a las que este Think Tank llegará”.* Añade que hay mucho trabajo que hacer antes del 23 de marzo: la fecha en la que se plantea el cierre de ciclo. *“Planteamos evaluar lo que hemos realizado durante todo este tiempo. Todo lo que hemos abordado y pensado y qué queremos que sea en el futuro. Hablar con libertad y hacer reflexiones sobre los resultados que hemos tenido. Tendremos que hacer mucho trabajo en poco tiempo, y la exigencia será alta, como hasta ahora”.*

La Diputada de Políticas Sociales finaliza su intervención cediendo la palabra a Joseba para que presente el análisis de los resultados de Orona. *“Después le dedicaremos el tiempo necesario al trabajo en grupo”.*

## 5. Valoraciones sobre el sistema de evaluación de la calidad y de las políticas sociales: resultados del taller llevado a cabo en Orona

Joseba Zalakain toma la palabra para presentar los análisis de la pasada sesión del 21 de junio en Orona. *“Es un análisis de las experiencias vividas en la sesión de discusión. El objetivo es hacer una devolución y una explicación de algunos de los resultados que salieron, sobre todo, en la parte del debate que tuvimos en junio en Orona”*. Sigue con su intervención explicando que hay que contextualizar los resultados. *“Es un debate bastante nuevo sobre cuestiones que se han trabajado poco en nuestro ámbito, por lo que, son unos debates bastante complicados”*. Explica que es difícil traducir todo lo que se habló a un informe. *“Es difícil trasladar toda esa riqueza que surge sobre la mesa a un informe. Ahora debemos reflexionar sobre lo que queremos hacer tras la sesión”*.

Joseba Zalakain sigue diciendo que se organizaron cinco grupos de seis participantes, en total. Añade que hubo dos dinámicas en las cuales se plantearon preguntas de una forma periodística:

- El **por qué** para abordar el contexto y las necesidades.
- El **para qué** para identificar los objetivos.
- El **qué** para visualizar las dimensiones y los servicios.
- El **cómo** para definir los métodos y las herramientas.
- El **quién, dónde y cuándo** para hablar sobre las estructuras y las responsabilidades.

*“Empezamos a apuntar ciertas ideas generales. En el proceso de reflexión hubo varios apuntes que eran coherentes entre sí. No tenemos que estar 100% de acuerdo con todo, ya que lo que presentamos son cosas que en algún momento se dijeron en las mesas”*.

En cuanto al porqué, Joseba zalakain subraya los siguientes resultados:

Notas: <i>Hubo argumentos que tenían que ver con el imperativo ético.</i>	
<b>¿Por qué?</b>	Por garantizar los derechos individuales.
	Por garantizar el buen uso de los recursos públicos.
	Por conocer las dimensiones del sistema (se mencionaba el sistema de información)
	Por avanzar en la articulación y sistematización de los Servicios Sociales
	Por evitar la atomización y fragmentación de los servicios
	Por desarrollar conocimiento y generar cultura de la evaluación
	Por tener la transparencia como herramienta de mejora
	Por facilitar un cambio profundo en el modelo de cuidados

Sigue presentando los resultados pregunta por pregunta:

<b>¿Para qué?</b>	Para mejorar la calidad de vida de las personas.
	Para dignificar y prestigiar el ámbito de los servicios sociales.
	Para contar con indicadores objetivos y facilitar la mejora continua.
	Para planificar, anticipar, y para consensuar líneas de avance.
	Para desarrollar un marco común, unos principios básicos.
	Para dar respuesta a nuevos retos sociales: Agenda 2030.
	Para facilitar la comparación y el aprendizaje mutuo.
	Para facilitar la innovación y la experimentación.

	Para garantizar la participación de las personas usuarias.
--	--

<b>¿Qué?</b>	Evaluación de las políticas públicas y evaluación de la calidad en la atención. Bidireccionalidad: deben estar alineadas.
	Desarrollo de funciones duras (necesarias pero no suficientes) y blandas.
	Acompañamiento a entidades proveedoras en procesos de transformación.
	Análisis longitudinal y evolutivo: valorar el punto de partida.
	Poner el foco en el bienestar individual (output), más que en los procesos o estructuras (input).
	Visión transversal, no sectorial y desarticulada.
	Vinculación entre la evaluación y la toma de decisiones.

<b>¿Cómo, quién, dónde, cuándo?</b>	Responsabilidad pública: liderado y financiado por la Administración.
	Orientado tanto a la atención primaria como a la secundaria; orientado tanto a domicilios como a centros.
	Con participación de las entidades proveedoras y otros agentes.
	Desarrollo progresivo de procedimientos y herramientas (Agenda) y de estructuras organizativas (Agencia).
	Desarrollo inicial en Gipuzkoa, ampliable progresivamente a otros territorios.
	Combinar evaluación externa y autoevaluación.

<b>Riesgos, limitaciones...</b>	Posible falta de objetividad: instituciones y proveedores pueden ser juez y parte.
	Usos perversos de los indicadores: “salir bien en la foto”.



	Riesgo de privilegiar los aspectos “represivos” sobre los de acompañamiento al cambio y a la mejora.
	Disponibilidad de recursos y masa crítica (económicos y personales)
	Complejidad institucional y organizativa
	Daños por publicación de resultados: uso propagandístico, comparaciones entre centros...
	Disenso sobre las bondades de la competencia entre centros.

<b>Críticas y autocríticas</b>	Falta cultura de la evaluación de las políticas públicas.
	Se evalúa por obligación, sin convicción.
	Muchas veces, hay evaluaciones que son memorias: no miden el impacto, ni los resultados, y no reorientan planes futuros.
	No se perciben como oportunidad de mejora.
	Se cuestiona la independencia de las secretarías técnicas, asesorías... que evalúan los planes.

<b>Propuestas</b>	Promover evaluaciones independientes.
	Desarrollar cultura de la evaluación y competencias de evaluación.
	Medir eficiencia en términos de retorno de la inversión.
	Destinar financiación suficiente para la evaluación.
	Transparencia y publicación de resultados: debe ser divulgativa y comprensible.
	Establecer objetivos e indicadores macro que se nutran desde lo micro.

En cuanto a la evaluación a la calidad a la atención expone lo siguiente:

<b>Críticas y autocríticas</b>	Falta definir lo que se entiende por calidad: necesidad de definir estándares e indicadores.
--------------------------------	--

	Difícil establecer parámetros objetivos para evaluar.
	Es imprescindible tener en cuenta la heterogeneidad de centros.

Sigue diciendo que ha habido consenso en cuanto a que se debería evaluar el bienestar de las personas haciendo referencia a aspectos tales como:

- La participación y capacidad de elección
- La accesibilidad a información y herramientas para la toma de decisiones
- La calidad relacional
- La satisfacción en cuanto a la red de apoyo y estilo de vida, entre otros.
- El impacto económico, y el coste para la persona atendida.

Joseba Zalakain termina su intervención haciendo referencia al qué y cómo, subrayando que se ha hecho referencia a:

- No limitarse únicamente al ámbito residencial: también a la atención domiciliaria y otras contingencias.
- En cuanto a la publicación de resultados, no ha habido consenso sobre el desarrollo de rankings.
- Se ha incidido en que la evaluación sirva para el aprendizaje y la mejora.

## 6. Dinámica de grupos

El facilitador toma la palabra para explicar el funcionamiento del trabajo en grupo. Indica que, *“el foco está en reflexionar sobre el posible sistema de indicadores de personalización y en cómo vamos a realizar el pilotaje. En principio, en las siguientes sesiones trabajaremos sobre el pilotaje. Como planteamiento, queremos identificar los elementos clave para facilitar y anclarnos a un modelo de las variables. Hoy hemos venido a definir esos indicadores y fórmulas de medida”*.

## 7. Cierre de la sesión

Tras finalizar la dinámica de grupos, la Diputada de Políticas Sociales interviene para dar por finalizada la sesión. Explica que la próxima sesión será el 24 de octubre, y que será una sesión conjunta entre los cuatro grupos del Think Tank para trabajar sobre las cuestiones clave del modelo de gobernanza colaborativa.

## 8. Anexos

### a. Documento de Trabajo nº 17

## ETORKIZUNA ERAIKIZ THINK TANK

Grupo de Deliberación: Los Futuros del Estado del Bienestar

# Documento de Trabajo Nº 17

29 de septiembre 2022

**Resumen:** Este documento, el sexto del segundo ciclo, da continuidad al Grupo de Deliberación del Etorbizuna Eraikiz Think Tank (2021-2023). En esta sesión se abordan tres cuestiones: la propuesta de cambios en la agenda y el calendario de trabajo del Think Tank para el curso 2022-2023; las valoraciones sobre el sistema de evaluación de la calidad y de las políticas sociales; y el trabajo en grupo sobre indicadores de personalización y la monitorización del Libro Blanco.

### A. La propuesta de cambios en la agenda y el calendario de trabajo del Think Tank para el curso 2022-2023

Respecto a los avances en cuanto al Código de Buena Gobernanza, se ha subrayado que dicho código es esencial para:

Agenda de trabajo	
24 de octubre de 2022	Se celebrará una sesión conjunta en donde participarán los cuatro grupos del Think Tank.
24 de noviembre de 2022	Sesión para contrastar la evaluación y las conclusiones sobre la visita que se realizará del 5 al 11 de noviembre a Escocia y a Suecia.
16 de diciembre de 2022	Se celebrará un seminario internacional.
16 de enero de 2023	Sesión enfocada a analizar las propuestas para los modelos de evaluación.

Sobre las sesiones de febrero y marzo de 2023 todavía no hay demasiada especificación pero se ha mencionado la idea de que en la sesión de febrero se presentarán los resultados del Think Tank, las conclusiones a las que llegará.

## B) Valoraciones sobre el sistema de evaluación de la Calidad y de las Políticas Sociales

El 21 de junio hubo una sesión en Orona. Se analizan las experiencias vividas en la sesión de discusión, tratando de hacer una devolución y una explicación de algunos de los resultados que salieron en el formato del debate sobre el sistema de evaluación de la calidad y de las políticas sociales. En esta sesión se abordó desde diferentes perspectivas el sistema de evaluación de la Calidad y de las Políticas Sociales:

- Desde el por qué, para abordar el contexto y las necesidades.
- Desde el para qué, para identificar los objetivos.
- Desde el qué, para visualizar las dimensiones y los servicios.
- Desde el cómo, para definir los métodos y las herramientas.
- Desde el quién, el dónde y el cuándo, para hablar sobre las estructuras y las responsabilidades.

Se han subrayado como conclusiones principales la necesidad de no limitarse únicamente al ámbito residencial, haciendo también referencia a la atención domiciliaria y otras contingencias; la falta de consenso sobre el desarrollo de rankings, en cuanto a la publicación de resultados; y por último, se ha incidido en que la evaluación sirva para el aprendizaje y la mejora.

## b. Presentación de la Diputada de Políticas Sociales

ETORKIZUNA  
ERAIKIZ



Etorkizunza Eraikiz Think Tank

# Nueva agenda de trabajo para el think tank 2022- 2023

ETORKIZUNA ERAIKIZ		NUEVA AGENDA (VISIÓN GLOBAL)	
Sesión	Temas	Productos	
29 / 09	A. Análisis de propuestas para modelos de evaluación (Calidad y Políticas) (taller de Hernani) B. Indicadores de Personalización y Monitorización del Libro Blanco	P1. Resultados del Taller de Evaluación (Hernani)	
24 / 10	Encuentro Plenario de Grupos de Deliberación de Etorkizuna Eraikiz Think Tank : Gobernanza colaborativa		
24 / 11	A. Balance de la visita institucional sobre evaluación B. Indicadores de Personalización y Monitorización del Libro Blanco		
16 / 12	Seminario Internacional Evaluación de la Calidad y las Políticas Sociales	P2. Lecciones aprendidas de la experiencia internacional sobre evaluación.	
10 / 01	A. Análisis de propuestas para modelos de evaluación (Calidad y Políticas) B. Indicadores de Personalización y Monitorización del Libro Blanco	P3. Propuestas y escenarios para modelos de evaluación (calidad y políticas)	
26 / 01	A. Recomendaciones sobre el modelo / agencia de evaluación en Gipuzkoa (Calidad y Políticas) B. Indicadores de Personalización y Monitorización del Libro Blanco	P4. Recomendaciones del Think Tank para la creación de una agenda de evaluación de la calidad y políticas sociales en Gipuzkoa	
23 / 02	Encuentro de Políticas Sociales Gipuzkoa: Personalización de los servicios sociales (presentación de los resultados del Think Tank)	P5. Guía de Indicadores de Personalización P6. Libro Blanco (actualización) (2023)	
23 / 03	Cierre del Segundo Ciclo del Think Tank Evaluación y Futuro del Think Tank	P7. Evaluación del Think Tank y líneas futuras de desarrollo (2023-2024)	

## Sesión 29 septiembre 2022

### Tema 1

Nueva agenda del Think Tank (2022-2023)

**Objetivo.** Presentar los contenidos de la nueva agenda del Think Tank (2022-2023). Cerrar el 2º ciclo en marzo 2023

### Tema 2

Presentación de los resultados del taller de evaluación (Hernani)

**Objetivo.** Presentar los resultados del taller sobre modelos de evaluación de la calidad y políticas sociales (realizado en Hernani en la última sesión del Think Tank)

### Tema 3

Taller: Guía de Indicadores de Personalización

**Objetivo.** Continuar con las actividades del grupo de trabajo sobre los indicadores de personalización de los servicios sociales

### Tema 4

Taller: Monitor del Libro Blanco (recomendaciones)

**Objetivo.** Continuar con las actividades del grupo de trabajo sobre indicadores de seguimiento de las recomendaciones del Libro Blanco

## Sesión 24 Octubre 2022

### SESIÓN PLENARIA DEL THINK TANK (todos los grupos de deliberación)

**Objetivo de la sesión plenaria:** Presentar el balance sobre el desarrollo de la gobernanza colaborativa en el conjunto de los grupos de deliberación del Think Tank

#### Tema 1

El grado de **apertura y cooperación** que demuestran la calidad cooperativa de las instituciones públicas en el desarrollo de la gobernanza colaborativa

#### Tema 2

La generación de **espacios de interacción** (escucha, deliberación y decisión) entre sector público y los agentes de la sociedad civil

#### Tema 3

El desarrollo de una **agenda pública compartida** fruto de la colaboración entre sector público y los agentes de la sociedad civil (según una diversidad de agentes)

#### Tema 4

La creación de **mecanismos de evaluación** que facilitan el desarrollo mutuo de sistemas de seguimiento y evaluación de las políticas públicas

#### Tema 5

La mejora de las **competencias organizacionales** que facilitan la generación de capacidades técnicas e innovadoras en las organizaciones participantes

## Sesión 24 noviembre 2022

### BALANCE DE LA VISITA INSTITUCIONAL (Benchmarking de evaluación)

#### Tema 1

Visita Institucional  
(sistemas de evaluación)

**Objetivo.** Presentar los principales resultados de la visita institucional de benchmarking sobre sistemas de evaluación europeo

#### Tema 2

Taller: Guía de Indicadores de Personalización

**Objetivo.** Continuar con las actividades del grupo de trabajo sobre los indicadores de personalización de los servicios sociales

#### Tema 3

Taller: Monitor del Libro Blanco (recomendaciones)

**Objetivo.** Continuar con las actividades del grupo de trabajo sobre indicadores de seguimiento de las recomendaciones del Libro Blanco

## Sesión 16 diciembre 2022

### Seminario Internacional sobre Evaluación

#### Lugar

Donostia - San Sebastián

#### Fecha

16 de diciembre 2022

#### Objetivos

1. Conocer las características de otros sistemas europeos de evaluación de la calidad de los servicios y políticas sociales
2. Discutir sobre modelos, metodologías y herramientas de evaluación
3. Recoger aprendizajes y lecciones aprendidas por parte de otros sistemas de evaluación

#### Resultados

1. Aprender de las experiencias europeas de evaluación
2. Identificar modelos, metodologías y herramientas de evaluación
3. Avanzar en un modelo propio de evaluación de la calidad y políticas sociales

### Tema 1

Analizar propuestas de modelos de evaluación

**Objetivo.** Explorar propuestas sobre el modelo Gipuzkoa de evaluación de la calidad y políticas sociales (funciones, actividades, estructura y desarrollo de un sistema de evaluación)

### Tema 2

Taller: Guía de Indicadores de Personalización

**Objetivo.** Continuar con las actividades del grupo de trabajo sobre los indicadores de personalización de los servicios sociales

### Tema 3

Taller: Monitor del Libro Blanco (recomendaciones)

**Objetivo.** Continuar con las actividades del grupo de trabajo sobre indicadores de seguimiento de las recomendaciones del Libro Blanco



## Sesión 26 enero 2023

### Tema 1

Validación de un documento de recomendaciones

**Objetivo.** Validar un documento del Think Tank con recomendaciones para creación de un sistema / agencia de evaluación de la calidad y políticas sociales

### Tema 2

Taller: Guía de Indicadores de Personalización

**Objetivo.** Cierre y conclusiones de la Guía de Indicadores de personalización de los servicios sociales

### Tema 3

Taller: Monitor del Libro Blanco (recomendaciones)

**Objetivo.** Cierre y conclusiones del Libro Blanco (2023): Descripción del grado de ejecución e implementación de las recomendaciones del Libro Blanco (2022)

## Sesión 23 febrero 2023

### Encuentro de Políticas Sociales Gipuzkoa: Personalización de los servicios sociales

<b>Lugar</b>	Donostia - San Sebastián
<b>Fecha</b>	23 de Febrero 2023
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar los resultados del 2do. ciclo del Think Tank</li> <li>2. Guía de Indicadores de Personalización de los Servicios Sociales</li> <li>3. Libro Blanco (2023): Presentación del grado de ejecución de las recomendaciones del Libro Blanco (2022)</li> </ol>
<b>Población Objetivo</b>	Ecosistema ampliado de Políticas Sociales (familias, personas profesionales, expertas, empresas, org. Tercer sector, Ayuntamientos...)
<b>Resultados</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Difundir los resultados del 2do. Ciclo del Think Tank</li> <li>2. Ofrecer una nueva perspectiva sobre las políticas sociales de Gipuzkoa</li> <li>3. Establecer una agenda para tercer periodo del Think Tank 2023-2024</li> </ol>

### Cierre y Evaluación del Think Tank

#### Tema 1

Balance de actividades y resultados obtenidos

**Objetivo.** Realizar un balance de las actividades y resultados obtenidos durante el segundo ciclo del Think Tank

#### Tema 2

Establecer una nueva agenda de trabajo (2023-24)

**Objetivo.** Definir una nueva agenda para el tercer ciclo del Think Tank: temas, mejoras metodológicas, impactos esperados....

#### Tema 3

Definir la estrategia de difusión de resultados

**Objetivo.** Informar y definir sobre la estrategia de difusión de los resultados y productos del Think Tank (Segundo Ciclo).

# Eskerrik asko