

Observancia de la calidad de los **Centros Municipales de Tiempo Libre y Ludotecas**

Documento resumen de conclusiones

Comisión de Calidad en Servicios Sociales

OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y BUENAS PRÁCTICAS
Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad
Área de Políticas Sociales

2 de junio de 2025

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. METODOLOGÍA.....	4
2.1. CARACTERÍSTICAS.....	4
2.2. SESIÓN DE TRABAJO DE DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS.....	4
2.3. REUNIÓN INTERNA DE CONTRASTE.....	6
2.4. SESIÓN DE TRABAJO DE DESARROLLO DE PROPUESTAS.....	6
3. PARTICIPANTES.....	8
4. RESULTADOS DEL PROCESO.....	9
Objetivo general 1: garantizar el acceso equitativo a servicios de calidad en todo el territorio.....	9
Objetivo general 2: impulsar la inclusión, la igualdad y la atención a la diversidad.....	9
Objetivo general 3: fortalecer el enfoque pedagógico, la planificación y la intervención comunitaria.....	10
Objetivo general 4: fortalecer y consolidar los equipos.....	10
Objetivo general 5: consolidar la identidad del servicio y mejorar la comunicación con la comunidad.....	11

1. INTRODUCCIÓN

La Comisión de Calidad en la Atención a los Servicios Sociales, dependiente del Consejo Sectorial de Acción Social, es un foro de debate y encuentro entre entidades ciudadanas que están en contacto con la ciudadanía que hace uso de los servicios sociales y la propia administración. Esta Comisión tiene como funciones esenciales la observación y reflexión sobre la calidad de los servicios y elevar propuestas de mejora al Consejo Sectorial.

En la sesión ordinaria del día 4 de diciembre de 2024, el Consejo Sectorial de Acción Social acordó como ámbito de trabajo de la Comisión para el año 2025, la observancia de la calidad de los servicios de infancia municipales, concretamente, los centros municipales de tiempo libre y las ludotecas.

Para acometer esta tarea, desde la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas, coordinadora de la Comisión de Calidad, se ha impulsado un proceso participativo con las entidades que mantienen contacto directo con la ciudadanía usuaria de los servicios sociales, con el fin de recabar sus opiniones y generar propuestas concretas de mejora.

Este documento contiene un resumen con las conclusiones de la Comisión, en forma de objetivos generales y líneas estratégicas de actuación.

2. METODOLOGÍA

2.1. CARACTERÍSTICAS

La metodología de trabajo se ha fundamentado en la operatividad y el consenso entre los principales actores involucrados, garantizando un enfoque participativo y orientado a la acción.

El proceso de participación se ha desarrollado en dos sesiones de trabajo con las entidades y una reunión interna intermedia de contraste.



Para su desarrollo, se ha contado con el apoyo de Mariana Cancela, experta en procesos participativos, encargada de dinamizar las sesiones.

2.2. SESIÓN DE TRABAJO DE DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS

- **Fecha:** 20 de marzo de 2025
- **Duración:** 3 horas
- **Formato:** presencial

Objetivos de la sesión:

- Comunicar los objetivos de la sesión y ofrecer una introducción concisa sobre los derechos de la infancia.
- Analizar la realidad de los servicios municipales dirigidos a la infancia, en particular, los Centros Municipales de Tiempo Libre y las Ludotecas, centrando el diagnóstico en los derechos de la infancia.
- Generar una visión compartida de la situación actual.
- Establecer, de forma colaborativa, un listado de propuestas de mejora en base al diagnóstico realizado.

Estructura de la sesión

En la primera parte de la sesión, se realizó una fase expositiva inicial para explicar el funcionamiento del proceso, y contextualizar el proyecto. A continuación se realizó una introducción sobre los Derechos de la Infancia.

Tras ello, se desarrolló el trabajo participativo, que se estructuró en dos fases. En primer lugar, en sesión plenaria, se trató de establecer un diagnóstico de la situación actual. Para ello, las personas asistentes aportaron ideas sobre los aspectos positivos y negativos de los servicios, trabajando en diferentes temáticas. En concreto:

- A) Equipamientos (instalaciones, localización, equipos, etc.).
- B) Accesibilidad e igualdad (acceso igualitario a todas personas, cobertura social y territorial).
- C) Información, comunicación y participación (canales, difusión de los servicios, mecanismos de escucha, entendimiento de usos y normas, voz de niña/os).
- D) Profesionales (nº de personas en plantilla, conocimientos, trato y empatía, atención individual y grupal).
- E) Respuesta y eficacia (prestación del servicio sin errores, soluciones a las demandas, organización, horarios).
- F) Respeto y confianza (garantías de confidencialidad en datos, derechos de imagen, respeto a diversidad y creencias).

Después, se dividieron en tres grupos menores para establecer, de forma colaborativa, un listado de propuestas de mejora en base al diagnóstico realizado.

Documentación resultante

Informe de participación que recopila, de manera integrada y estructurada por temáticas, todas las aportaciones recibidas. Se emplea un formato operativo que facilite la lectura y ofrezca una visión global del contenido. Este documento ha sido remitido a los participantes para su revisión y validación final.

2.3. REUNIÓN INTERNA DE CONTRASTE

- **Fecha:** 9 de abril de 2025
- **Duración:** 1 hora
- **Formato:** online

Objetivos de la acción

- Contrastar con el equipo del Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad del Área de Políticas Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza las propuestas recibidas en la anterior sesión.
- Definir objetivos y líneas estratégicas de actuación para ser validadas y priorizadas en la siguiente sesión, a partir de los resultados obtenidos.

Documentación resultante

Listado de objetivos, líneas estratégicas y propuestas a validar con los participantes en la siguiente sesión de trabajo.

2.4. SESIÓN DE TRABAJO DE DESARROLLO DE PROPUESTAS

- **Fecha:** 13 de mayo de 2025
- **Duración:** 2 horas
- **Formato:** presencial

Objetivos de la sesión

- Revisar las propuestas identificadas en la primera sesión, así como los objetivos y líneas estratégicos definidos en la reunión interna.
- Priorizar propuestas para las necesidades detectadas.
- Profundizar en la operativa de las propuestas priorizadas.

Estructura de la sesión

El trabajo participativo se estructuró en dos fases. En primer lugar, en sesión plenaria, se revisó y priorizó los objetivos y líneas estratégicas definidos en base a las aportaciones recogidas en el primer taller de este proceso. Para ello, las personas asistentes utilizaron la herramienta digital Mentimeter, que permite compartir los resultados de la dinámica de priorización en tiempo real. Luego, se dividieron en tres grupos menores para profundizar en la operativa de las propuestas priorizadas y tratar de aterrizar las líneas estratégicas más votadas en proyectos piloto.

Se desarrollaron las bases de cuatro proyectos pilotos, que tenían como puntos a desarrollar los siguientes:

- Punto de partida
- Situación futura deseada/¿cual sería el objetivo cumplido?
- Fases de desarrollo del proyecto/ acciones a acometer
- Aliados
- Posibles frenos

Documentación resultante

Informe de participación que recopila, de manera integrada y estructurada por temáticas, todas las aportaciones recibidas. Se emplea un formato operativo que facilite la lectura y ofrezca una visión global del contenido. Este documento será remitido a los participantes para su revisión y validación final.

3. PARTICIPANTES

Desde la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas se invitó a participar a todos los miembros del Consejo Sectorial de Acción Social así como a aquellas entidades que han participado en la Comisión de Calidad en anteriores ocasiones.

En las sesiones de trabajo, han participado un total de 15 personas de 8 entidades sociales y organizaciones sindicales y profesionales:

Entidad/ Organización	
El Tranvía	1 persona
Fundación Ozanam	2 personas
Fundación Adunare	2 personas
Red Ara. Entidades Sociales Inclusión	1 persona
CCOO	2 personas
C. Educadores Sociales A.	3 personas
YMCA	2 personas
CERMI	2 personas

Por parte del Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad del Área de Políticas Sociales, asistieron a las sesiones Marta Soler Gastón y M^o Elena Santos Blasco.

4. RESULTADOS DEL PROCESO

Del conjunto de propuestas recopiladas en la primera sesión de participación, se definen una serie de objetivos generales y líneas estratégicas de actuación para la mejora de los Centros Municipales de Tiempo Libre y Ludotecas. Dentro de cada objetivo general, aparecen ordenadas las líneas de actuación en función de la priorización que realizaron las personas participantes del segundo taller.

Objetivo general 1: garantizar el acceso equitativo a servicios de calidad en todo el territorio

Líneas estratégicas priorizadas:

1. Diseñar espacios diferenciados según los distintos grupos de edad, que cuenten con luz natural, áreas al aire libre y garanticen la accesibilidad universal, y que cuenten con requisitos mínimos de infraestructura (climatización adecuada, mobiliario funcional y sanitarios propios y adaptados etc.).
2. Incorporar criterios de equidad territorial para la creación de nuevos centros, asignación de plazas y recursos, asegurando una distribución más igualitaria
3. Adaptar la oferta de servicios para dar respuesta a las necesidades familiares, flexibilizando los horarios para facilitar la participación.

Objetivo general 2: impulsar la inclusión, la igualdad y la atención a la diversidad

Líneas estratégicas priorizadas:

1. Incorporar personal de apoyo especializado y fomentar la formación en atención inclusiva.
2. Adaptar instalaciones, materiales y horarios para personas con discapacidad y necesidades especiales.
3. Desarrollar proyectos específicos que fomenten la participación de adolescentes, estableciendo mecanismos de coordinación entre servicios que aseguren una transición adecuada en la etapa de 12 a 14 años.
4. Ofrecer información y documentación accesible en los idiomas más utilizados en el territorio. Unificar formularios y procesos de inscripción, adaptándolos a diferentes idiomas y perfiles familiares.

Objetivo general 3: fortalecer el enfoque pedagógico, la planificación y la intervención comunitaria

Líneas estratégicas priorizadas:

1. Establecer mecanismos de seguimiento individualizado y protocolos compartidos para la atención conjunta a familias. (por ejemplo, los encuentros mensuales de seguimiento con profesionales de referencia como psicólogas y educadoras sociales).
2. Implementar protocolos de seguridad y bienestar que aseguren entornos protegidos para la infancia según la ley LOPIVI 8/2021 de protección integral de la infancia y la adolescencia frente la violencia.
3. Fomentar la coordinación con los recursos del entorno que intervienen en los centros, incluyendo los servicios educativos, sociales y sanitarios. Asimismo, promover la colaboración activa con las AMPAS mediante el diseño y la implementación de acciones conjuntas.
4. Implementar criterios unificados de gestión, evaluación continua y seguimiento para asegurar la calidad del servicio. Establecer sistemas de evaluación y supervisión continuos que garanticen la calidad y el buen trato en todos los niveles.
5. Promover planes pedagógicos con continuidad y coherencia entre centros.

Objetivo general 4: fortalecer y consolidar los equipos

Líneas estratégicas priorizadas:

1. Asegurar ratios adecuados y equipos mínimos de tres educadora/es por grupo, con posibilidad de ampliación.
2. Promover la formación continua del personal a través de las empresas gestoras, a través de los pliegos de contratación. Establecer mecanismos de seguimiento que garantice también las condiciones laborales y otros aspectos clave.
3. Dar preferencia a la contratación de perfiles profesionales específicos como Educación Social (EDUSO).
4. Coordinar reuniones periódicas entre profesionales como parte de una red municipal para el intercambio de experiencias y mejora conjunta.

Objetivo general 5: consolidar la identidad del servicio y mejorar la comunicación con la comunidad

Líneas estratégicas priorizadas:

1. Reforzar la imagen y el reconocimiento de los Centros como espacios de desarrollo, juego y convivencia.
2. Fomentar la participación de las familias a través de espacios estables (por ejemplo, encuentros comunitarios).
3. Garantizar una información y comunicación clara, accesible y cercana en la señalización, materiales y actividades en diferentes idiomas.
4. Desarrollar campañas de difusión multilingües en colaboración con centros educativos, sanitarios y sociales.