



# Calidad en los servicios sociales para la inclusión social: de la calidad de la atención a la calidad de vida



**20.Sep - 21.Sep 2021**

**Cod. G22-21**

**Mod.:**

Streaming Face-to-face

**Edition**

2021

**Activity type**

Summer course

**Date**

20.Sep - 21.Sep 2021

**Location**

Carlos Santamaría Zentroa

**Languages**

Spanish Basque

**Academic Validity**

20 hours

**Organising Committee**

Fundación  
BBVA



## Description

**Este Curso de Verano se celebrará de forma presencial y también habrá la posibilidad de participar en directo online a través de ZOOM. Selecciona en el proceso de matrícula cómo vas a participar: presencialmente u online en directo.**

La necesidad de repensar en nuevos paradigmas y modelos en el ámbito de la inclusión social ha adquirido un gran protagonismo en los servicios sociales, y esta apuesta también se corresponde con un cambio más general en el conjunto de las políticas sociales. Este curso pretende facilitar la reflexión en torno al derecho de las personas usuarias a la calidad en los servicios sociales para la inclusión social, tanto en lo referente a la calidad de la atención como en lo referente a la calidad de vida de las personas como fin último de cualquier proceso de intervención social. El curso quiere visibilizar que estos dos conceptos convergen con otros en un camino hacia un modelo más inclusivo, centrado en la persona y que garantice, en mayor medida, la autodeterminación de las personas atendidas.

Más allá de la reflexión, con el objetivo de aportar una visión más pragmática, en este curso se analizan diversas herramientas y experiencias desarrolladas para la mejora de la calidad en los servicios sociales en diferentes campos: en la planificación y en los procedimientos, en la gestión de equipos profesionales, en la normativa o en la consideración de los aspectos éticos, entre otros. Así pues, el curso también contribuye a enfatizar en la relevancia que adquieren los equipos profesionales en este contexto y a sensibilizar sobre nuevas formas de gestión e intervención social.

El curso está orientado a las personas –profesionales y voluntarios– que trabajan en el ámbito de la intervención directa con personas en situación o riesgo de exclusión social, así como a las personas responsables de la planificación y regulación de estos servicios.

## Objectives

Analizar y profundizar en la importancia de la calidad en las diferentes áreas y procesos de los servicios sociales y conocer nuevas formas de hacer o de mejorar en la atención a las personas en situación de exclusión social.

Hacer un análisis de las implicaciones y características de una atención que cumpla los estándares de calidad adecuados en los diversos servicios de la red de inclusión social.

Reflexionar sobre las implicaciones teóricas y prácticas del modelo de calidad de vida en los servicios para personas en situación de exclusión social.

Presentar buenas prácticas y experiencias reales de trabajo a partir de dichos estándares de calidad tanto a nivel nacional como del País Vasco.

## Course specific contributors



# Program

## 20-09-2021

09:00 - 09:15	Registro
09:15 - 09:30	Presentation by the Director of the activity <b>Belen Larrion Kortabarría</b> Dirección General de Protección a la Infancia e Inclusión Social. Diputación Foral de Gipuzkoa <b>Joseba Zalakain</b> --- SIIS Servicio de Información e Investigación Social - Director
09:30 - 10:30	“Autodeterminación, calidad de vida y calidad de la atención: aprendizajes en el ámbito de la discapacidad” <b>Miguel Angel Verdugo Alonso</b> INICO/Universidad de Salamanca - Investigador
10:30 - 11:30	“Gestión de equipos profesionales y calidad de la atención” <b>Enrique Saracho Rotaeché</b> Ediren - Director técnico
11:30 - 12:00	Break
12:00 - 13:00	“Evaluación de políticas públicas, calidad de la atención y calidad de vida” <b>Jordi Sanz Porras</b> Instituto Catalán de Evaluación de Políticas Públicas IVALUA - Analista. (PARTICIPA VÍA ZOOM)
13:00 - 13:45	“Práctica basada en la evidencia en la atención a las personas sin hogar” <b>Ligia Alexandra Gononçalves Teixeira</b> Centre for Homelessness Impact (CHI) - Chief Executive. (PARTICIPA VÍA ZOOM)
13:45 - 16:00	Break
16:00 - 18:00	Round table: “Calidad de vida y calidad de la atención en los servicios para personas en situación de exclusión social” <b>Álvaro Ortiz de Zárate Pérez</b> T4 - Coordinador General <b>Olga Rodríguez Ochoa</b> IRSE/EBI - Responsable <b>Nekane Álvarez González</b> Bizitegi - Técnica <b>Marije Goicoechea Iturregi</b> Universidad de Deusto - Docente

## 21-09-2021

09:30 - 10:30	“La planificación centrada en la persona aplicada al colectivo de personas sin hogar” <b>Eva María Benito Herráez</b> Universidad de Lleida - Docente
10:30 - 11:30	“Planificación y evaluación en el ámbito de los Servicios Sociales contra la exclusión: nuevos retos, nuevos paradigmas y nuevas necesidades” <b>José Manuel Fresno</b> Fresno, the right link - Director. (PARTICIPA VÍA ZOOM)
11:30 - 12:00	Break

---

12:00 - 13:30

Round table: "Calidad de la atención y calidad de vida en los servicios para la inclusión social: perspectivas de futuro"

**Susana Batle Cladera** Universidad de Barcelona - Investigadora. (PARTICIPA VÍA ZOOM)

**Miguel Ángel Manzano Rodríguez** Diputación de Barcelona - Técnico

**Samuel Lizaso Gascón** Emaús Fundación Social

---

13:30 - 14:00

"Cierre"

**Belen Larrion Kortabarría** Dirección General de Protección a la Infancia e Inclusión Social. Diputación Foral de Gipuzkoa.

---

## Directed by



### **Joseba Zalakain ---**

SIIS Servicio de Información e Investigación Social

---

Licenciado en Ciencias de la Información por la Universidad del País Vasco (1991), tiene un Diploma de Estudios Avanzados (DEA) en Trabajo Social por la UPNA (2004). Trabaja en el SIIS Servicio de Información e Investigación Social de la Fundación Eguia Careaga desde el año 1996 y es director de ese centro desde el año 2007. Dentro del SIIS, ha participado en diferentes estudios e investigaciones sobre pobreza y exclusión social, dependencia, envejecimiento, discapacidad y drogodependencias. En esos ámbitos, ha dirigido la realización de diversos estudios, tales como Activación y derecho a la inclusión en el sistema de garantía de ingresos en Euskadi, La pobreza infantil en Euskadi, la serie de encuestas sobre Pobreza y Exclusión Social en Gipuzkoa o los estudios sobre la situación de las personas en situación de exclusión residencial en la CAPV. Ha coordinado también los diferentes informes del Consejo Vasco de Servicios Sociales sobre la situación de los servicios sociales.



### **Francisco Javier Leturia Arrazola**

Gipuzkoako Foru Aldundia / Diputación Foral de Gipuzkoa, Jefe del Servicio de Inclusión Social y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Machista. Departamento de Políticas Sociales

---

En su trayectoria laboral destaca: psicólogo y director del Centro Gerontológico de Eibar; director técnico de Servicios Sociales en la Fundación Matia; director-gerente y director de gestión de conocimiento en INGEMA - Matia Fundazioa; y, subdirector técnico del Área de Personas con Discapacidad en el Instituto Foral de Bienestar Social (IFBS) de la Diputación Foral de Álava. Gerontólogo; consultor en gerontología, discapacidad y dependencia y en gestión de conocimiento; dirección de servicios sociales; y, profesor colaborador en diferentes universidades. Amplia experiencia docente en masters y postgrados, así como en congresos, jornadas y seminarios en España y Latinoamérica. Participación en múltiples congresos y actividades científicas, así como en diversos proyectos de investigación y proyectos europeos. Asesor técnico de diferentes proyectos y empresas.

## Teachers



### **Nekane Álvarez González**

Asociación Bizitegi, Técnica

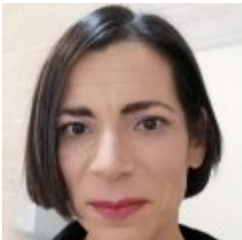
---



### **Susana Batle Cladera**

---

Graduated in social education from the University of the Balearic Islands. There I did a postgraduate degree in gender equality and its application in the social field. In 2016 I took the master's degree in advanced studies in social exclusion and stayed to do my PhD in social work in Barcelona. I have worked and campaigned for social justice in very different types of places, from wonderful decadent dens to dark institutions. My line of research is focused on the analysis of practice and its transformation.



### **Eva María Benito Herráez**

---

Educadora Social (Universitat de Lleida, 1999). Licenciada en Psicopedagogía (UNED, 2010). Doctora en Psicología (UNED, 2017). Educadora social especializada en atención a menores en situación de exclusión social en diversos centros de gestión privada y pública dependientes de la Generalitat de Cataluña desde 1999 a 2009. Educadora especializada en atención a personas en situación de sin hogar del Área de Inclusión Social del Ayuntamiento de Lleida desde 2009 a 2017. Actualmente y desde 2017 Gestora de casos del programa PSI Social, dependiente del Área de Salud Mental Comunitaria del Hospital Universitario Santa Maria de Lleida-GSS. Atención desde el ámbito comunitario a personas en situación de exclusión social severa y Trastorno Mental Severo. Desde 2014 a la actualidad, Profesora asociada de la Universitat de Lleida: Grado de Educación Social, Grado de Psicología, Grado de Educación Infantil y Máster en Psicología General Sanitaria.



## **José Manuel Fresno**

Fresno Servicios Sociales, Administrador y director

---

José Manuel Fresno es fundador y Director de “Fresno, the right link”, una consultora consultora estratégica de ámbito europeo especializada en políticas públicas, acción social y desarrollo organizativo. Es licenciado en Ciencias Políticas y Sociología por la Universidad Complutense de Madrid y Máster en Dirección de Empresas por ESADE Business School. Cuenta con más de 30 años de experiencia en políticas sociales e inclusión social en el ámbito español e internacional. Asesora a distintos organismos internacionales, entre ellos a Agencias de Naciones Unidas, el Banco Mundial y la Unión Europea y a nivel español ha asesorado a ONG y a distintos departamentos de la administración central. Fue miembro del Comité Científico de la Agencia de Derechos Fundamentales de la Unión Europea y es miembro de la red de expertos Team Europe de la Comisión Europea.

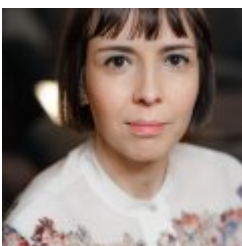


## **Marije Goicoechea Iturregi**

Universidad de Deusto

---

Doctora en Derechos Humanos: retos éticos y sociales con la tesis titulada: MALOS TRATOS A PERSONAS en SITUACIÓN de DEPENDENCIA: ENFOQUE ÉTICO. LICENCIADA EN PSICOLOGIA Y TEOLOGIA. Master en ética para la Construcción social por la Univ. de Deusto Y Magister en Bioética Sanitaria por la Universidad Complutense de Madrid. Estudios de tercer ciclo en Teología sistemática y Teología moral. Facultad de teología. Univ. de Deusto. ACTIVIDAD PROFESIONAL ACTUAL: Docente-Investigadora en dedicación plena en la Univ. de Deusto- Bilbao. (desde 2001). Psicóloga clínica (desde el 2001) con habilitación sanitaria europea oficial. Profesora colaboradora en distintos másteres y postgrados. ASESORA Y CONSULTORA PARA EL DESARROLLO DE LA ETICA ASISTENCIAL EN SERVICIOS SOCIALES Y SANITARIOS Miembro de los comites de ética de intervención social de Bizkaia y de Plena Inclusión.

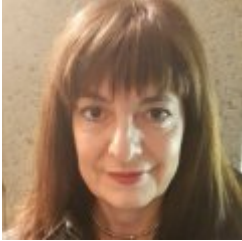


## **Ligia Alexandra Gononçalves Teixeira**

---



Lígia is the founding Chief Executive of the Centre for Homelessness Impact, a member of the UK What Works Network. She set up the Centre in 2018 and led the feasibility study which preceded its creation. Lígia is bringing 'what works' methodology to homelessness: the use of reliable evidence and reason to improve outcomes with existing resources. In 2019 Lígia was conferred the Award of Fellow of the Academy of Social Sciences (FACSS) for her contribution to social science. In 2016 she was awarded a Clore Social Fellowship on Housing and Homelessness. Lígia was previously at Crisis UK, where over a period of nine years she led the organisation's evidence and data programme - growing its scale and impact so that it's now one of the largest and most influential in the UK and internationally. Follow Ligia on Twitter (@LigiaTeixeira) or LinkedIn



### **Belen Larrion Kortabarria**

Diputación Foral de Gipuzkoa , Directora General de Protección a la Infancia y de Inclusión Social

---

- Graduada en Trabajo Social. Especialista en Inserción Social por la UPV. Mediadora Familiar  
Experiencia profesional: - 1989 hasta junio de 2015: trabajadora social en los Servicios Sociales Municipales de Eibar, Errenteria y Zarautz. - Desde junio de 2015 hasta la fecha: Directora General de Protección a la Infancia y de Inclusión Social en la Diputación Foral de Gipuzkoa.



### **Samuel Lizaso Gascón**

---



### **Miguel Ángel Manzano Rodríguez**

Diputació de Barcelona, Cap de Secció

---

Responsable de políticas de inclusión y planificación de Servicios Sociales en la Diputación de Barcelona. Licenciado en Geografía e Historia. Ha trabajado en diferentes asociaciones sin ánimo de lucro y administraciones públicas. Especializado en organización y gestión del Sistema de Servicios Sociales, especialmente en los de ámbito municipal. Co-editor del blog [www.lleiengel.cat](http://www.lleiengel.cat).



## **Álvaro Ortiz de Zárate Pérez**

Asociación T4

---

Tras unos años dedicado a la docencia con jóvenes adolescentes en situación de exclusión y diferentes colectivos en Cataluña, Madrid y Bilbao (1995-1998) centro mi desarrollo profesional en el ámbito de la educación social primero como Educador Social para Caritas Diocesana de Bizkaia en el Albergue de Elejabarri (1999-2002) y posteriormente en T4 Elkartea desde el año 2003 hasta la actualidad. Frecuentemente es solicitada mi participación en jornadas formativas, procesos de reflexión, cursos y colaboraciones para formación en diferentes, administraciones, plataformas, universidades o entidades del tercer sector. La necesidad y el gusto por la creación de espacios de crecimiento personal y el estudio me han llevado a interesarme y obtener el Diploma de Coach ontológico en Chile (2013), la Especialización en gestión e innovación de servicios sociales (2020) y el Experto en Trabajo Social Clínico (2020-21)).



## **Olga Rodríguez Ochoa**

Olga Rodríguez es psicóloga, psicoterapeuta familiar y de pareja y psicoterapeuta infanto-juvenil acreditada por la FEAP, master en psicoterapia del niño y del adolescente, master universitario en psicología general sanitaria, especialización en psicología clínica, especialista en peritación psicológica forense, master en drogodependencias y formada en Mentalización (MBT, MBT-C, MBT-F) y AMBIT. Dirige desde 2017 el proyecto Beinke (servicio de día y recurso residencial) perteneciente a la Estrategia Joven del departamento de Inclusión Social de la Diputación Foral de Bizkaia y gestionado por el Instituto de Reintegración Social de Euskadi (IRSE-EBI), donde también ha trabajado como responsable educativa del Centro de Internamiento de Justicia Juvenil Txema Fínez (Álava) y supervisora externa de Centros de Protección de Menores. Anteriormente ha trabajado como psicóloga del Equipo Psicosocial Judicial de Bizkaia, supervisora y subdirectora del Centro de Justicia Juvenil Urizarri (Álava)



## **Miguel Angel Verdugo Alonso**

En la Universidad de Salamanca es Catedrático de Psicología de la Discapacidad, director del Instituto Universitario de Integración en la Comunidad y del Servicio de Información sobre Discapacidad de la

Junta de Castilla y León y Universidad de Salamanca. Dirige el 'Master en Integración de Personas con Discapacidad. Calidad de Vida', organizado por la Universidad de Salamanca y Plena Inclusión. Ha publicado más de 600 artículos científicos o capítulos de libros, y más de 75 libros o escalas de evaluación. Director de la revista científica Siglo Cero desde el año 1993. Ha dirigido numerosas investigaciones sobre discapacidad, discapacidad intelectual, calidad de vida, desarrollo de instrumentos de evaluación, empleo, habilidades sociales, maltrato y otras. Ha participado frecuentemente como profesor invitado en universidades de diferentes países, y presentado innumerables ponencias y comunicaciones científicas en congresos y simposios nacionales e internacionales.



### **Jordi Sanz Porras**

---

Doctor en Sociología de la Salud por la Universidad de Lancaster, Máster en metodología de la investigación en Ciencias de la Salud y diploma de Estudios Avanzados en Psicología Social por la Universidad Autónoma de Barcelona. Ha participado en diversos proyectos de investigación en políticas sociales en ámbitos de la salud, vejez, nuevas tecnologías y educación. Ha sido profesor consultor de la Universidad Oberta de Catalunya donde impartió asignaturas de sociología, psicología social y métodos de investigación cualitativa. Desde 2009, ejerce como analista en evaluación de políticas públicas en Ivàlua donde ha liderado recientemente la evaluación del Programa Primer la Llar, Activa't per la Salut Mental o el proyecto 'Qué funciona en Educación' (con la Fundació Jaume Bofill). Sus líneas de especialización son las evaluaciones multimétodo, las revisiones sistemáticas de la literatura y los métodos cualitativos aplicados a la evaluación.



### **Enrique Saracho Rotaache**

---

Psiquiatra, psicoterapeuta de orientación psicoanalítica, psicodramatista, especialista en Intervención Comunitaria y dinámica de grupo, director técnico y co-fundador de ediren cooperativa de salud-osasun cooperatiba de Vitoria-Gasteiz ([www.ediren.com](http://www.ediren.com)), miembro didacta del Instituto Español de Psicoterapia y Psicodrama Psicoanalítico (IEPPP). Desarrolla su actividad tanto en el campo clínico como en el comunitario y docente. Con experiencia en psicoterapia en diferentes encuadres (individual, familiar, de pareja, y grupal). Con experiencia en el trabajo terapéutico con adolescentes en riesgo. Con amplia experiencia como docente y supervisor de recursos que trabajan con la exclusión social como centros de día y residencias o albergues. Sus principales inquietudes profesionales han sido la Psicología Social de orientación psicoanalítica y los métodos grupales para incidir en los determinantes sociales de la salud mental.

# Registration fees

<b>FACE-TO-FACE</b>	<b>UNTIL 05-04-2021</b>	<b>UNTIL 20-09-2021</b>
INVITADOS Departamento de Políticas Sociales de la DFG	0 EUR	-
<a href="#">GENERAL</a>	-	77,00 EUR
<a href="#">REDUCED FEE REGULAR</a>	-	65,00 EUR
<a href="#">REGISTRATION EXEMPTIONS</a>	-	54,00 EUR

<b>LIVE ONLINE</b>	<b>UNTIL 05-04-2021</b>	<b>UNTIL 06-09-2021</b>	<b>UNTIL 20-09-2021</b>
INVITADOS Departamento de Políticas Sociales de la DFG	-	0 EUR	-
<a href="#">GENERAL</a>	-	-	77,00 EUR
<a href="#">REDUCED FEE REGULAR</a>	-	-	65,00 EUR
<a href="#">REGISTRATION EXEMPTIONS</a>	-	-	54,00 EUR

## **Place**

**Centro Carlos Santamaría**

Gipuzkoa