

# **III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2023-2026**

## **DOCUMENTO SOPORTE**

*Documento borrador soporte para el proceso participativo*

*21 de febrero de 2023*



## ÍNDICE

### 1. INTRODUCCIÓN. JUSTIFICACIÓN DEL PLAN

---

### 2. MARCO DE REFERENCIA Y DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

---

#### 2.1. Punto de partida

2.2. Análisis de la situación actual: elementos para el **diagnóstico**

### 3. PROCESO DE ELABORACIÓN DEL PLAN

---

### 4. ESTRATEGIA 2023-2026

---

#### 4.1. Misión, visión y valores

#### 4.2. Ejes y objetivos estratégicos

### 5. MODELO DE GESTIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN

---

#### 5.1. Planes operativos anuales

#### 5.2. Modelo de organización del Plan

5.3. Seguimiento y evaluación del Plan Estratégico

### 6. MEMORIA ECONÓMICA

---



## 1. INTRODUCCION. JUSTIFICACIÓN DEL PLAN

---

La Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón señala como finalidad del Plan Estratégico de Servicios Sociales, establecer la planificación de las medidas, actuaciones y recursos necesarios para cumplir los objetivos de la política de servicios sociales y alcanzar la máxima eficacia y eficiencia en el funcionamiento del Sistema Público de Servicios Sociales.

Es por tanto un instrumento planificador, con una periodicidad cuatrienal, que corresponde al Gobierno de Aragón a propuesta del Departamento competente en materia de servicios sociales.

La elaboración del III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón fue encargado por la Consejera de Ciudadanía y Derechos Sociales al Servicio de Planificación y Evaluación de Servicios Sociales y Ayudas Públicas de la Secretaría General Técnica del Gobierno de Aragón. Se ha elaborado de manera participativa, contando en distintas fases de su elaboración con las aportaciones de agentes y entidades del ámbito social de Aragón, e incorporando las reflexiones y propuestas de dirigentes, gestores y diversos profesionales de los servicios sociales de Aragón.

El diagnóstico y el contenido de los ejes y objetivos que configuran el plan se ha llevado a cabo durante 2022, concluyendo con un proceso participativo sobre estos últimos en el primer trimestre de 2023. Su elaboración se ha desvinculado por tanto del ciclo político, buscando convertirse en el instrumento planificador de las políticas públicas que se impulsen por las distintas administraciones públicas aragonesas en el periodo 2023-2026.

Es el tercer plan que se aprueba desde la promulgación de la Ley de Servicios Sociales en 2009. El I Plan Estratégico se desarrolló entre 2012 y 2015 y puso el foco en la obtención de un mayor bienestar social y calidad de vida, el II Plan Estratégico abarcó el periodo comprendido entre 2017 y 2020 y se orientó hacia la garantía del derecho universal de acceso. Este III Plan pretende poner en valor la consolidación de los derechos sociales, así como centrar el modelo de intervención en las personas, poniendo los servicios a su disposición, reconociendo el desafío que plantea una mayor demanda y necesidad de la ciudadanía en materia de servicios sociales, sin olvidar que se trata del sistema de protección menos desarrollado en el actual Estado de Bienestar.



## **2. MARCO DE REFERENCIA Y DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

---

Ha sido un elemento clave en la elaboración del Plan, comprender la situación de partida del Sistema Público de Servicios Sociales, en base a la que se formula su contenido, así como los datos que aportan, la situación demográfica en Aragón, el Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales, los datos relativos a las prestaciones o los del Sistema de para la Autonomía y la Atención a la Dependencia, entre otros. Junto a ellos, el análisis de las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades del Sistema y su traslado a un análisis CAME, como herramientas para desarrollar las estrategias que marcarán el Plan, aspectos que dan forma al contenido de un punto que refleja el diagnóstico estratégico del Plan y permite situar el contexto actual antes de abordar la estrategia a desarrollar durante el periodo 2023-2026.

Los objetivos marcados en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, y el Pilar Europeo de los Derechos Sociales son el marco de referencia para conseguir una sociedad más justa, inclusiva y llena de oportunidades.

### **2.1. PUNTO DE PARTIDA**

El Plan Estratégico de Servicios Sociales, como instrumento planificador del Sistema Público de Servicios Sociales, incluye el conjunto de recursos, prestaciones, planes, programas, proyectos, equipamientos y equipos técnicos destinados a la atención social de la población, ya sean de titularidad, tanto de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, como de las entidades locales integradas en el mismo. Igualmente se consideran incluidos en el Sistema Público, los de responsabilidad pública que las Administraciones públicas proveen a través de las entidades de iniciativa social o mercantil.

Las complejas y diversas situaciones que forman parte de nuestra realidad social, representan un desafío para los Servicios Sociales que han ampliado el marco de acción a las necesidades sociales de toda la ciudadanía, durante todo el ciclo vital de las personas, y tratan de dejar atrás la visión asistencialista y la organizativa dirigida únicamente hacia los colectivos más vulnerables.

Por eso, se considera esencial avanzar en la consolidación de derechos sociales, centrando toda nuestra atención en las personas y en sus necesidades, para lograr una red de apoyo, de mayor valor, eficaz y eficiente, en sintonía con la organización.

Por ello, tres son las claves en base a las que se construye en Plan: el avance en la garantía de los derechos sociales, la atención de las necesidades con un enfoque centrado en la persona y la organización como marco para el impulso de los servicios sociales.

### **Avance en la garantía de los derechos sociales**

El Plan constituye un instrumento fundamental para el avance del Sistema Público de Servicios Sociales y la promoción y garantía de derechos.

El objetivo es potenciar y fortalecer la unidad del Sistema, trabajando en el desarrollo de una política social a favor de unos servicios públicos de calidad que lleguen a todas las personas y a todo el territorio, reduciendo desigualdades y desprotección en derechos sociales.

En este sentido, las ideas clave que cobran peso en este apartado son: derechos sociales, orientación a la ciudadanía, cohesión territorial o flexibilidad, entre otras.

### **Atención a las necesidades con enfoque centrado en la persona**

En el Plan se hace una apuesta por un modelo de atención donde las personas, el desarrollo de su autonomía, sus proyectos vitales y preferencias son el sentido de la intervención social y guían toda la atención de los Servicios Sociales.

Se toma como referencia el modelo de atención integral centrado en la persona (AICP) que se dirige a mejorar todos los ámbitos de la calidad de vida y el bienestar social de las personas, partiendo del respeto pleno a su dignidad y derechos, de sus intereses y preferencias y contando con su participación activa<sup>1</sup>.

Nos encontramos en un momento de avance, de superación, evitando tener como referencia la gestión de servicios y todo lo que conlleva, recursos rígidos y poco eficaces, para priorizar la atención personalizada adaptada a las necesidades, capacidades y potencialidades de la persona, que tenga en cuenta el contexto en el que vive y promueva su participación.

De la misma manera, los procesos de intervención social habrán de ser cada vez más capaces de actuar en la fragilidad, con un enfoque preventivo incidiendo de manera especial en el territorio.

---

<sup>1</sup> RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, Pilar (2010). "La atención integral centrada en la persona". Madrid, Informes Portal Mayores, nº 106. [Fecha de publicación: 04/11/2010].



Por tal motivo, conceptos como la persona como centro del sistema, prevención, calidad, eficacia y eficiencia, cohesión territorial y flexibilidad, son ideas clave para el desarrollo de los objetivos estratégicos.

### **Organización como marco para el impulso de los servicios sociales**

Para garantizar los derechos y la calidad en las intervenciones, es fundamental dotar de capacidad, estructura y recursos al Sistema Público de Servicios Sociales. Un modelo de organización, generador de empleo, que busca ser más participativo y abierto, y que se sustenta en la comunicación, la confianza y el compromiso del conjunto de agentes implicados.

De tal manera, en la búsqueda de sinergias que conforman el Sistema, es fundamental tanto el papel que se ejerce desde el liderazgo público, como el respaldo y apoyo que se hace a las y los profesionales.

Por otro lado, la reducción de la burocracia o la modernización e innovación de los servicios sociales, son el reto para crear respuestas más eficaces, proporcionando servicios más cercanos y de mayor valor, para incrementar la calidad de vida, optimizar recursos y llegar a todo el territorio.

Las ideas claves que refuerzan la organización son: liderazgo público, servicio público, transparencia, coordinación, evaluación, participación, siendo aspectos esenciales para desarrollar una gestión eficaz y coordinada que garantice la eficacia en los servicios sociales.



## DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN. ANÁLISIS DAFO

### DEBILIDADES



### DERECHOS SOCIALES

### FORTALEZAS



- Ausencia de desarrollo normativo para garantizar algunos derechos sociales
- Rigidez normativa para adaptarse a una perspectiva de orientación a la ciudadanía
- Los límites del sistema no están identificados claramente
- El sistema no está comunicando de una forma clara su garantía de derechos
- Diferencias entre el ámbito rural y urbano en costes y nivel de gestión

- El avance del desarrollo normativo está garantizando el derecho de acceso al Sistema
- Se ha avanzado en la consolidación del Sistema y su estructura
- Implantación del Sistema de Servicios Sociales en todo el territorio
- Existe un Departamento de Derechos Sociales con competencias y presupuesto propios

### AMENAZAS



- Los servicios sociales no se reconocen como un único sistema
- La ciudadanía no conoce suficientemente como ejercer el derecho de acceso al sistema
- Complejidad de un sistema en el que intervienen distintos niveles de administraciones
- El sistema atiende competencias que corresponden a otros sistemas
- Excesiva burocratización
- No se dispone de una financiación adecuada, estable y suficiente

### OPORTUNIDADES



- La aprobación de normativa sectorial a nivel nacional posibilita una ampliación del marco de derechos sociales
- El aumento de la digitalización favorece la interconexión dentro del Sistema Público de Servicios Sociales
- Cambio social hacia la atención a la diversidad
- La Covid-19 ha propiciado la visibilidad de los servicios sociales y la necesidad de un nuevo modelo residencial
- Impulso de la aprobación de un marco normativo nacional de servicios sociales



**DEBILIDADES**



**ATENCIÓN DE NECESIDADES**

**FORTALEZAS**



- Exceso de burocracia administrativa en detrimento de la intervención social y comunitaria
- Falta visión de conjunto para la atención de necesidades sociales
- Insuficiente cobertura de algunas prestaciones y/o servicios
- Falta de una red de recursos acordes a las nuevas necesidades sociales
- Carencias materiales en centros e infraestructuras
- Las tareas de inspección y control de calidad no son suficientes
- Inadecuación de la estructura de la organización para la atención de necesidades sociales
- Implantación insuficiente del modelo de atención integral centrado en la persona

- Los servicios de proximidad agilizan las respuestas
- Se avanza en la dotación de recursos sociales en el territorio y en la mejora de algunas infraestructuras
- La concertación de servicios ha favorecido la gestión en el territorio y ha extendido el Sistema de Responsabilidad Pública
- Se propicia la participación de las personas usuarias en su proceso de intervención
- Se ha reducido el tiempo de espera en algunas prestaciones
- Participación del tercer sector en la gestión de servicios
- Avance en el desarrollo de instrumentos técnicos y protocolos de intervención

**AMENAZAS**



- Brecha digital para relacionarse con el sistema
- Las diferencias territoriales condicionan el acceso a determinadas prestaciones
- Elevado envejecimiento y sobre-envejecimiento de la población aragonesa
- La complejidad de perfiles muy variados y con diversos factores de vulnerabilidad dificulta la intervención de las y los profesionales
- Se perciben las prestaciones del sistema con cierta visión asistencialista en lugar de derechos

**OPORTUNIDADES**



- Existe una sensibilización mayor hacia las personas mayores como parte activa de la sociedad
- El aumento de recursos en otros sistemas complementa las necesidades de las personas atendidas desde los servicios sociales
- Los avances tecnológicos permitirán nuevas modalidades en las prestaciones
- El Sistema Público de Servicios Sociales ofrece prestaciones a lo largo de todos los ciclos de la vida





### ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES

- Falta de visión del Sistema Público de Servicios Sociales como un sistema integral
- Procedimientos y procesos administrativos complejos que dificultan respuestas ágiles
- Insuficientes soportes técnicos comunes que den apoyo a las y los profesionales
- Falta de coordinación eficaz
- Modelo de gestión de calidad poco implantado
- La percepción de las personas usuarias no se conoce
- Los instrumentos de planificación no están suficientemente implantados
- Se dispone de pocas herramientas de evaluación e indicadores de seguimiento
- La participación no está presente de forma continuada y, falta de escucha activa con la ciudadanía
- Desconocimiento y falta de análisis del coste real de servicios
- Inestabilidad en equipos profesionales por falta de una dotación adecuada
- La formación continua no siempre se adecúa a las necesidades del personal
- La Administración no facilita una información clara, estructurada y comprensible a la ciudadanía.
- Falta incrementar la cultura de la transparencia
- Falta información integrada que facilite el desarrollo de la historia social única

- Incorporación del modelo Atención Integral Centrada en la Persona
- Buenas prácticas profesionales conforme a los valores y principios del Sistema
- Se favorece el establecimiento de redes públicas y privadas
- La ampliación de la temporalidad de los convenios con las Entidades Locales ha mejorado la gestión y, estabilizado las plantillas
- Implicación y buen hacer de los equipos y profesionales del Sistema
- Se afianza la coordinación en red con el tejido social
- Transversalidad de las políticas públicas
- Se ha reforzado la función inspectora
- Fomento de la coordinación entre profesionales del Sistema
- Avance en la coordinación entre el sistema social y el sanitario
- Tendencia a una administración cercana y que escucha
- Se está avanzando en la línea de simplificación de la gestión administrativa y en el acceso electrónico
- Mejora de las aplicaciones informáticas de gestión haciéndolas interoperables

#### AMENAZAS

#### OPORTUNIDADES



- Baja densidad de población en el ámbito rural y extensión del territorio aragonés
- Desigual conectividad digital en el territorio
- Nuevos perfiles de vulnerabilidad social
- Resistencia al cambio
- Incertidumbre económica

- Tejido social fuerte y comprometido
- La financiación europea proveniente de los fondos de resiliencia está contribuyendo a la mejora de los centros y servicios
- Compromiso político hacia los servicios sociales
- Indicadores de calidad de vida en Aragón superiores a la media de España



## 4. ESTRATEGIA 2023-2026

---

### 4.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL PLAN

La definición de la misión, visión y valores forma parte de la metodología de la planificación estratégica. Los valores que se proponen, son aquellos que van a guiar los objetivos del Plan, de una manera primordial, buscando cumplir así con la misión y conseguir la visión.

#### MISIÓN

Favorecer la capacitación, autonomía e integración de las personas acompañándolas a lo largo de su ciclo vital, a través de las prestaciones sociales y de acuerdo a los valores que guían al Sistema.

#### VISIÓN

Ser un Sistema Público de Servicios Sociales basado en derechos, de acceso universal, que sitúe a la persona en el centro del sistema, que mejore el desarrollo personal y social de la ciudadanía, que contribuya a la mejora de su calidad de vida y que aporte valor añadido a la sociedad, siendo reconocido como tal.

#### VALORES

##### **Un sistema universal, igualitario y basado en la equidad**

Derecho universal de acceso a los servicios sociales a toda la ciudadanía, sin discriminación alguna por cualquier condición o circunstancia social, accediendo a las prestaciones en función de las necesidades.

##### **Centrado en la persona**

La persona como protagonista activa y centro de la intervención social, proporcionando apoyos que se adapten de manera flexible a sus necesidades sociales.

##### **Servicio público ágil y abierto a la ciudadanía**

Manteniendo un compromiso permanente con la accesibilidad, la claridad y simplificación, la flexibilidad, la transparencia y la calidad.

##### **Implicación de los/as profesionales**

Equipos profesionales éticos, con clara vocación de servicio público, en permanente escucha activa y con un fuerte compromiso social.



**Proximidad**

Servicios cercanos a la ciudadanía que incorporan el enfoque preventivo y que potencian la comunidad.

**Transversalidad**

Interrelación de los sistemas públicos, promoviendo las actuaciones necesarias de coordinación y cooperación para mejorar el bienestar de las personas.

**Liderazgo público**

Con compromiso y en colaboración con el tercer sector.

**Innovación**

Cultura transformadora para mejorar la calidad de vida de las personas.



## 4.2. EJES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

El Plan Estratégico se concreta en cinco ejes estratégicos y veintinueve objetivos estratégicos, los cuales orientan las medidas y actividades del Sistema Público de Servicios Sociales para el periodo 2023-2026.

### EJE ESTRATÉGICO 1.

#### **CONSOLIDAR EL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES DE ARAGÓN COMO UN SISTEMA BASADO EN DERECHOS**

La construcción de un Sistema Público de Servicios Sociales fuerte pasa por avanzar en la consolidación del derecho a las prestaciones y la función que estas cumplen como respuesta a situaciones de necesidad social. Garantizar los derechos sociales que confieren las leyes a la persona, como sujeto de derecho, y en especial el derecho de acceso al Sistema, centran el contenido de este eje estratégico.

Partiendo de este enfoque, se busca un cambio cualitativo que fortalezca la imagen del Sistema y la percepción que la ciudadanía tiene; proyectándose como un sistema sólido que contribuye al bienestar de las personas, que las sitúa en el centro de acción y que pueda ser flexible para adaptarse a sus necesidades sociales en cualquiera que sea su lugar de residencia.

**Ideas clave:** *derechos sociales, orientación a la ciudadanía, flexibilidad, cohesión territorial, unidad del sistema, financiación.*

#### **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:**

1. AVANZAR EN LA NORMATIVA QUE GARANTICE EL ACCESO AL SISTEMA Y SUS PRESTACIONES COMO DERECHO

##### **Líneas de actuación:**

- Elaboración de anteproyectos de ley
- Desarrollo de reglamentos en relación a las prestaciones sociales
- Actualización del Catálogo de Servicios Sociales de Aragón

2. PROGRESAR EN EL DESARROLLO DEL SISTEMA HACIENDO EFECTIVA LA GARANTÍA DE LAS PRESTACIONES SOCIALES

##### **Líneas de actuación:**

- Ampliación de la cobertura en las prestaciones sociales



- Extensión de la protección mediante la compatibilidad de prestaciones sociales
- Reducción de los plazos en los que se hacen efectivos los derechos

### 3. INTEGRAR LA PERSPECTIVA TERRITORIAL EN LAS PRESTACIONES SOCIALES PARA FAVORECER EL MANTENIMIENTO DE LAS PERSONAS EN SU ENTORNO

#### **Líneas de actuación:**

- Flexibilización de criterios en la prestación de servicios en el ámbito rural
- Incorporación de acciones positivas y de criterios en los pliegos de contratación que contribuyan a la consecución de los objetivos del SPSS en las zonas rurales
- Desarrollo del Mapa de Servicios Sociales

### 4. FORTALECER UNA IMAGEN UNITARIA DE LOS SERVICIOS SOCIALES COMO SISTEMA

#### **Líneas de actuación:**

- Visualización de las competencias del SPSS poniendo en valor las políticas de servicios sociales
- Identificación de las prestaciones a través de la utilización del logo del Sistema
- Avance en el conocimiento del Sistema, a través de los servicios de información, valoración, diagnóstico y orientación, general y especializada, como prestaciones que facilitan el acceso al SPSS
- Difusión del impacto social positivo que genera el Sistema

### 5. APOYAR DESDE EL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES LAS POLÍTICAS TRANSVERSALES DEL GOBIERNO DE ARAGÓN

#### **Líneas de actuación:**

- Colaboración en políticas activas dirigidas a sectores de población específicos (personas con discapacidad, menores, familias...)
- Participación en estrategias de desarrollo y mejora de calidad de vida (Estrategia Aragonesa para la Recuperación Social y Económica, Objetivos de Desarrollo Sostenible...).



6. CONTRIBUIR DESDE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN A CONSOLIDAR EL DERECHO A LOS SERVICIOS SOCIALES A TRAVÉS DE UN MARCO LEGAL BÁSICO ESTATAL

**Líneas de actuación:**

- Impulso de un marco legal básico en servicios sociales, incorporándolo en la agenda política y técnica mediante la colaboración en grupos de trabajo y la participación en foros



## **EJE ESTRATÉGICO 2.**

### **MEJORAR LA ATENCIÓN DE LAS NECESIDADES SOCIALES DESDE UNA PERSPECTIVA INTEGRAL Y EVOLUTIVA, CENTRADA EN LA PERSONA**

No hay garantía de derecho sin una aplicación efectiva de estos y para su consecución el segundo eje estratégico apuesta por mejorar la atención de necesidades sociales, como objeto del sistema, promoviendo el modelo de atención integral centrada en la persona.

Para ello, es necesario disponer de servicios y recursos que den respuesta a las demandas que cubran esas necesidades sociales a lo largo de todas las etapas de la vida. Necesidades que se pueden manifestar con diferentes grados de intensidad, trazando así un continuo desde la prevención hasta prestaciones especializadas que requieren alta intensidad y profesionalización.

Se pretende, además, como corresponde a la gestión de recursos públicos, aplicar en el conjunto del sistema una gestión eficiente y de calidad.

**Ideas clave:** *la persona como centro del sistema. prevención, atención de calidad, gestión más eficiente, cohesión territorial, flexibilidad, financiación.*

#### **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:**

1. OFRECER UNA INTERVENCIÓN SOCIAL PRÓXIMA Y PREVENTIVA PROMOVRIENDO LA INTEGRACIÓN DE LA PERSONA EN LA VIDA COMUNITARIA

##### **Líneas de actuación:**

- Refuerzo de la intervención comunitaria fortaleciendo el ámbito preventivo y de inclusión social
- Simplificación de la gestión administrativa en los Servicios Sociales Generales reduciendo las cargas burocráticas en favor de la intervención social
- Mejora del sentimiento de pertenencia a la comunidad disminuyendo el aislamiento no deseado

2. PROPORCIONAR SERVICIOS Y RECURSOS DE APOYO QUE POSIBILITEN LA PERMANENCIA DE LA PERSONA EN SU ENTORNO HABITUAL DURANTE TODAS LAS ETAPAS DE LA VIDA

##### **Líneas de actuación:**

- Planificación de un conjunto de servicios y recursos de proximidad desde una perspectiva integral y sistémica



- Desarrollo de nuevas modalidades en las prestaciones
- Optimización de los centros de atención especializada proporcionando servicios a la comunidad incorporando criterios de flexibilidad

### 3. AVANZAR EN LA IMPLANTACIÓN DE UN MODELO DE INTERVENCIÓN BASADO EN LA ATENCIÓN INTEGRAL CENTRADA EN LA PERSONA

#### **Líneas de actuación:**

- Fomento de la participación y la toma de decisiones de la persona usuaria en su proceso de intervención social
- Atención a las necesidades sociales incorporando ajustes razonables
- Adaptación de la intervención social al modelo de Atención Integral Centrado en la Persona (AICP) en los centros del Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS)
- Implantación de la AICP en el Sistema de Responsabilidad Pública (SRP)
- Formación continua dirigida a los y las profesionales para la implantación del modelo AICP
- Incorporación en el diseño de las aplicaciones informáticas la perspectiva del modelo AICP

### 4. PROPORCIONAR UNA RED DE ESTABLECIMIENTOS MODERNOS Y ACORDES AL MODELO DE ATENCIÓN CENTRADO EN LA PERSONA

#### **Líneas de actuación:**

- Mejora de la accesibilidad universal de los centros propios
- Adaptación de las infraestructuras al modelo AICP en los centros residenciales del IASS
- Digitalización de las instalaciones que promuevan el uso de TICs

### 5. ACOMPAÑAR LA IMPLEMENTACIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES CON SU CORRESPONDIENTE ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

#### **Líneas de actuación:**

- Equiparación de la relación de puestos de trabajo al desempeño de funciones
- Refuerzo de las estructuras organizativas y directivas de los centros del IASS





- Valoración de la inclusión de nuevos perfiles profesionales de intervención en respuesta a las necesidades sociales actuales

## 6. VELAR POR LA CALIDAD DE LAS PRESTACIONES DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS SOCIALES

### **Líneas de actuación:**

- Elaboración de los planes de inspección anual que intensifiquen la función inspectora
- Supervisión de contratos y convenios establecidos en el SRPSS
- Conocimiento de la percepción y satisfacción de las personas usuarias sobre los servicios recibidos

## 7. ATRAER FINANCIACIÓN EXTERNA A LA COMUNIDAD AUTÓNOMA QUE REVIERTA EN LA MEJORA DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES

### **Líneas de actuación:**

- Iniciativa pública en la presentación de proyectos a fuentes de financiación pública (Fondos Europeos, Fondos de la Administración General del Estado)
- Negociación de criterios de reparto según nuestras características territoriales
- Establecimiento de alianzas con la iniciativa privada contribuyendo a la rentabilidad social que genera la inversión en lo público

## 8. FOMENTAR SERVICIOS Y RECURSOS COMPLEMENTARIOS AL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES

### **Líneas de actuación:**

- Coordinación y liderazgo público en la actividad de fomento como complemento al SPSS
- Desarrollo de experiencias piloto que pongan en marcha proyectos innovadores



### **EJE ESTRATÉGICO 3.**

#### **EXTENDER ENTRE LA ORGANIZACIÓN LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS QUE IDENTIFICAN AL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES**

La finalidad de este eje estratégico es implicar a la organización, que da soporte al Sistema Público de Servicios Sociales, en una cultura común que promueva e integre los elementos fundamentales de una buena gobernanza.

Un proceso de cambio que ha de ser liderado por las administraciones públicas que conforman el Sistema Público de Servicios Sociales y que persigue una organización accesible y abierta a la ciudadanía, eficiente, transparente e innovadora; incorporando criterios de simplificación, formas de trabajo colaborativo entre los diversos actores y que posibilite espacios de reflexión conjunta y participativa.

**Ideas clave:** *liderazgo público, servicio público, orientación a la ciudadanía, gobierno abierto, gestión de calidad, evaluación, coordinación, innovación, visión holística.*

#### **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:**

1. INCORPORAR EN LAS INTERVENCIONES DE LA ORGANIZACIÓN LA CULTURA DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES

##### **Líneas de actuación:**

- Incorporación de los valores del modelo AICP en la cultura organizativa
- Fomento del sentido de pertenencia al Sistema entre las personas que lo componen
- Inculcar en la organización valores de igualdad de género, accesibilidad universal, multiculturalidad...
- Desarrollo de la escucha activa, asertividad, inteligencia emocional, trabajo en equipo, habilidades sociales y de comunicación
- Valoración de impacto sobre segmentos de población en el diseño de políticas sociales
- Refuerzo de la Unidad de Igualdad en el Departamento competente en materia de servicios sociales, dotándola como un puesto específico



## 2. PROMOVER LA ÉTICA PROFESIONAL EN EL SERVICIO PÚBLICO

### **Líneas de actuación:**

- Difusión de la Carta de derechos y deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales de Aragón
- Fomento de acciones que apoyen el ejercicio de la deontología profesional
- Impulso del Comité de Ética en la Atención Social en Aragón

## 3. PROFUNDIZAR EN LA CULTURA DE LA PARTICIPACIÓN BASADA EN EL DIÁLOGO Y LA ESCUCHA ACTIVA

### **Líneas de actuación:**

- Incorporación de la ciudadanía en el diseño de los servicios públicos
- Diálogo fluido entre las entidades representativas y la administración
- Dinamización de los órganos de participación que están constituidos por personas usuarias en centros públicos
- Impulso de grupos de trabajo sectoriales o especializados en el seno de los órganos de participación reglada

## 4. EXTENDER UN MODELO DE GESTIÓN BASADO EN LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

### **Líneas de actuación:**

- Gestión administrativa ágil para adaptarse a la evolución de las necesidades sociales simplificando procedimientos y reduciendo plazos
- Desarrollo del sistema de acreditación de entidades, centros y servicios sociales
- Establecimiento de estándares de calidad adecuados y su difusión
- Aplicación de un modelo de gestión por procesos en los centros del IASS
- Ofrecer información a la persona usuaria sobre su proceso de intervención social
- Elaboración de instrumentos que permitan conocer la satisfacción de las personas usuarias de los servicios recibidos
- Impulso de grupos de mejora continua



## 5. FOMENTAR LA CULTURA DE LA PLANIFICACIÓN Y LA EVALUACIÓN

### **Líneas de actuación:**

- Inclusión de las directrices de la planificación estratégica en los planes territoriales, sectoriales y/o específicos
- Elaboración de memorias de actividad
- Impulso de la evaluación como herramienta de mejora y generación de conocimiento
- Refuerzo de la transparencia de la evaluación a través de la difusión de resultados

## 6. MEJORAR LA COORDINACIÓN INTERNA DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES Y LA COORDINACIÓN EXTERNA CON OTROS SISTEMAS, SITUANDO A LA PERSONA COMO CENTRO DEL SISTEMA

### **Líneas de actuación:**

- Colaboración y coordinación entre los SSG y los SSE
- Establecimiento de canales de coordinación horizontal entre los servicios públicos y los servicios de responsabilidad pública
- Impulso de convenios de colaboración interdepartamental e interadministrativa
- Utilización de instrumentos de trabajo compartidos entre sistemas (educación sanidad, empleo...)



#### **EJE ESTRATÉGICO 4.**

#### **FORTALECER LA ESTRUCTURA PROFESIONAL APORTANDO VALOR AL SISTEMA**

Dado que la razón de ser del Sistema Público de Servicios Sociales es proporcionar a la ciudadanía servicios para cubrir sus necesidades sociales, los recursos profesionales que materializan dichos servicios son un activo muy importante dentro del Sistema.

El objetivo de este eje estratégico es hacer confluir los intereses del capital humano con la misión, principios y valores éticos que impregnan la práctica diaria de los y las profesionales.

Se diseña, por tanto, desde una doble perspectiva: por un lado, el reconocimiento, la capacitación y acompañamiento a las y los profesionales para un mejor desempeño, adaptándose a sus necesidades y expectativas, y por otro, su compromiso con la cultura y con los objetivos del Sistema para mejorar los servicios que presta.

**Ideas clave:** *capacitación, compromiso con el sistema, acompañamiento al profesional, coordinación, calidad, participación.*

#### **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:**

##### **1. FAVORECER UNA ESTRUCTURA PROFESIONAL ADECUADA Y ESTABLE**

###### **Líneas de actuación:**

- Análisis de la relación de puestos de trabajo con difícil cobertura o rotación frecuente
- Propuesta, en el marco de las políticas públicas en materia de personal, de medidas de mejora en la relación de puestos de trabajo
- Análisis del clima laboral
- Fomento de la estabilidad y calidad en el empleo en la contratación, convenios y conciertos en la gestión de las prestaciones

##### **2. IMPULSAR ACCIONES DE FORMACIÓN QUE MEJOREN LA CAPACITACIÓN Y CUALIFICACIÓN PROFESIONAL**

###### **Líneas de actuación:**

- Detección de las necesidades de formación con la participación de las empleadas y empleados públicos
- Elaboración de planes de formación para la promoción de las y los profesionales



- Programación de acciones formativas que adecúen el desempeño profesional a los puestos de trabajo
- Colaboración con la Universidad de Zaragoza y otros centros homologados en la implementación de acciones formativas

### 3. PROPORCIONAR INSTRUMENTOS DE APOYO PARA EL DESEMPEÑO LABORAL

#### **Líneas de actuación:**

- Disponer de manuales de acogida y transmisión de conocimiento básico relacionados con los puestos de trabajo para las nuevas incorporaciones
- Establecer circuitos formales de información conforme a los planes de comunicación
- Elaboración de instrumentos técnicos comunes como soporte profesional

### 4. PROPICIAR ESPACIOS QUE FACILITEN LA TRANSMISIÓN DE CONOCIMIENTOS Y EL ESTABLECIMIENTO DE REDES PROFESIONALES

#### **Líneas de actuación:**

- Extensión de iniciativas colaborativas y de co-creación fomentando el trabajo en equipo
- Compartir y difundir buenas prácticas profesionales
- Programación de jornadas técnicas que generen espacios de encuentro profesional
- Habilitación de un espacio en red para profesionales (espacio web, repositorio de documentos técnicos, blogs...)



## EJE ESTRATÉGICO 5.

### ORIENTAR EL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES HACIA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL, LA COMUNICACIÓN Y LA GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO

Los servicios públicos deben adaptarse al contexto en el que se desarrollan. Los avances producidos en tecnologías de la información y comunicación están transformando la relación con la ciudadanía, permitiendo una mayor interacción.

La modernización de los sistemas de información y una mejor comunicación del Sistema son los elementos en los que pone el foco el último eje estratégico. Recoge aspectos fundamentales para avanzar en la interoperabilidad, producción y tratamiento de la información por parte de las administraciones públicas, así como, para facilitar el acceso y conocimiento de las actuaciones a la ciudadanía y, en particular, a las personas usuarias del Sistema sobre su propio proceso.

**Ideas clave:** *innovación, coordinación, orientación a la ciudadanía, gobierno abierto, gestión ágil, transparencia, lenguaje claro*

#### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

1. INCORPORAR EN EL DISEÑO DE LOS DESARROLLOS INFORMÁTICOS LA PERSPECTIVA INTEGRAL DE SISTEMAS

#### Líneas de actuación:

- Abordaje interno del diseño y desarrollo de procesos horizontales informáticos estratégicos, tales como, cuadro de mandos e historia social única
- Análisis de la situación actual para mejorar los intercambios e interdependencias de información
- Agilización en la transformación de las aplicaciones informáticas para dar respuesta a nuevas necesidades de información
- Extensión de la administración electrónica como parte del proceso de transformación digital



## 2. PROGRESAR EN LA INTEGRACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA AVANZAR EN LA HISTORIA SOCIAL ÚNICA

### **Líneas de actuación:**

- Desarrollo de aplicaciones informáticas interoperables que agrupen la información de la persona usuaria en la historia social única
- Manejo de un glosario de terminología común
- Normalización de la información registrada
- Facilitar a las personas usuarias el seguimiento de la tramitación de sus expedientes a través de la carpeta ciudadana

## 3. GENERAR CONOCIMIENTO A PARTIR DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN, REPOSITORIOS Y OTRAS FUENTES DE DATOS DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES

### **Líneas de actuación:**

- Análisis de la información registrada en los sistemas de información
- Incorporación de variables para el análisis social que mejoren el conocimiento sobre las personas usuarias y sus necesidades sociales (sexo, discapacidad, nivel de formación, monoparentalidad...)
- Desarrollo e incorporación de indicadores automatizados en los sistemas de información
- Fomento de la investigación social en el ámbito del SPSS

## 4. ACOMPAÑAR A LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE RELACIÓN DIGITAL CON LA ADMINISTRACIÓN

### **Líneas de actuación:**

- Recursos que apoyen y faciliten la tramitación digital
- Apoyo a la ciudadanía en el proceso de aprendizaje (vídeos explicativos, preguntas frecuentes, píldoras formativas)
- Orientación del diseño de los servicios electrónicos incluyendo a aquellas personas menos predispuestas a su uso





## 5. PROMOVER EL GOBIERNO ABIERTO Y ACCESIBLE CON UNA ADMINISTRACIÓN CERCANA A LA CIUDADANÍA

### **Líneas de actuación:**

- Uso de un lenguaje claro y fácil
- Disponer de una web amigable, clara y estructurada
- Ampliación de la información de la web a través de formatos reutilizables
- Facilitar a la persona usuaria el canal de comunicación al que dirigirse en la gestión de sus prestaciones sociales
- Difusión de las prestaciones y recursos sociales a las que tiene derecho la ciudadanía (Guía de recursos sociales de Aragón)



## **5. MODELO DE GESTIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN**

---

Para el desarrollo y concreción de los objetivos estratégicos del Plan se propone la elaboración de planes operativos anuales, así como la estructura organizativa en la que se basa la organización del Plan.

### **5.1. PLANES OPERATIVOS ANUALES**

La planificación estratégica se materializará en planes operativos de ejecución anual que buscarán alcanzar los objetivos estratégicos.

Las Administraciones competentes del Sistema Público de Servicios Sociales, propondrán las medidas que formarán parte de los planes operativos anuales dando respuesta a los objetivos estratégicos que determinen.

Los planes operativos anuales, se desarrollarán durante el primer trimestre del año y atenderán a ámbitos estratégicos concretos o de especial incidencia para el año planificado.

Para su implementación, se propone una ficha de cumplimentación que incorpora, por cada una de las medidas establecidas, una descripción, la identificación del órgano impulsor y sus colaboradores, el calendario previsto, los indicadores y el presupuesto.

A través de los indicadores de proceso y resultado establecidos en las medidas se podrá realizar el seguimiento y evaluación del estado de ejecución y grado de cumplimiento de los objetivos o cambios vinculados a dichos objetivos estratégicos.

De esta forma, los planes operativos anuales permitirán el seguimiento de las medidas y actividades llevadas a cabo y la medición de su eficacia ofreciendo la posibilidad de proponer y/o modificar y mejorar en caso de ser necesario su ajuste.

**PLAN OPERATIVO ANUAL\_**

<b>DENOMINACIÓN DE LA MEDIDA:</b>	
EJE	<i>Identifica el eje al que da respuesta la medida:</i>
PRINCIPAL OBJETIVO ESTRATÉGICO	<i>Objetivo estratégico principal al que da respuesta:</i>
OTROS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	<i>Otros objetivos a los que da respuesta:</i>

<b>Nº_</b>	<b>DESARROLLO DE LA MEDIDA</b>	
OBJETIVO/S	<i>Explicación del objetivo/s que persigue la medida:</i>	
DESCRIPCIÓN	<i>Breve explicación de cómo se va a desarrollar y si recoge aspectos novedosos:</i>	
DIFICULTADES	<i>En su caso, identificar aspectos críticos que se prevén para su desarrollo:</i>	
TEMPORALIDAD	Anual <input type="checkbox"/>	De continuidad <input type="checkbox"/>
	Periodo previsto que abarca _____	
CALENDARIO	Fecha prevista	Inicio: _____
		Finalización: _____
MEDIOS	Propios <input type="checkbox"/>	No propios <input type="checkbox"/>

<b>ÓRGANO IMPULSOR DE LA MEDIDA Y COLABORADORES</b>	
Servicio/Administración impulsora	
Órganos colaboradores (a nivel de Servicio)	

<b>INDICADORES DE LA MEDIDA (de proceso y/o resultado. Cualitativos y/o cuantitativos)</b>					
<i>Dato o información, individual o agrupada, que permite medir el progreso o efectos de la medida</i>					
Indicador	Descripción del Indicador	Punto de inicio	Meta a alcanzar	Fuente de Verificación	Unidad de medida

<b>ACTIVIDADES A DESARROLLAR_ AÑO_</b>	<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO_ AÑO_</b>
1.	
2.	
3.	
4.	

<b>PRESUPUESTO DEL EJERCICIO:</b>			
Anual <input type="checkbox"/>	Plurianual <input type="checkbox"/>	Fuente de financiación	Si se cofinancia indicar el %
Cuantía del Ejercicio (plan operativo anual)	_____ €		

<b>OBSERVACIONES</b>



## 5.2. MODELO ORGANIZATIVO DE PLAN

El modelo organizativo del Plan, en cuanto a su aprobación, seguimiento y evaluación, se conforma por una estructura organizativa que se concreta en:

- **Órgano de aprobación del Plan.** Los artículos 40 y 41 de la Ley de Servicios Sociales de Aragón, establecen que el Plan Estratégico de Servicios Sociales será aprobado por el Gobierno de Aragón a propuesta del departamento competente.

Así mismo, la Ley prevé como funciones, tanto en el caso del Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales, como del Consejo Aragonés de Servicios Sociales (órgano superior de participación ciudadana en materia de servicios sociales), la de informar el Plan Estratégico.

- **Comité Director del Plan.** Establece las directrices de desarrollo del Plan, y es informado sobre el desarrollo de éste por el Comité Técnico.

Se constituye por:

- Responsables directivos en materia de Servicios Sociales.

Sus funciones principales son las siguientes:

- Tomar las oportunas decisiones sobre posibles modificaciones del Plan Estratégico, así como aprobar los planes operativos anuales.
  - Supervisar el seguimiento de los planes operativos anuales y de los informes que se elaboren como seguimiento de los mismos.
  - Validar el proceso de evaluación del Plan.
- **Comité Técnico del Plan.** Se encarga de la coordinación de la elaboración de los planes operativos anuales y de su seguimiento, así como de la evaluación del Plan.

Se encuentra integrado por:

- Personal técnico del Servicio de Planificación y Evaluación de Servicios Sociales y Ayudas Públicas del Departamento del Gobierno de Aragón competente en materia de Servicios Sociales, al cual le corresponde la labor de coordinación del Comité.



- Personal técnico del Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS), de entre los cuales uno pertenecerá al Servicio que impulsa y colabora con la acción de los Servicios Sociales Generales.

Las funciones principales que desarrolla son las siguientes:

- Elevar al Comité Director del Plan propuestas para la consecución de los objetivos estratégicos.
  - Coordinar y acompañar la elaboración de los planes operativos anuales para dar respuesta a los objetivos estratégicos, apoyando técnicamente el diseño de dichos planes.
  - Solicitar a los diferentes organismos cuanta información sea necesaria para realizar el correcto seguimiento del Plan.
  - Elaborar el informe de seguimiento de los planes operativos anuales para trasladarlo a los correspondientes órganos.
  - Diseñar y elaboración el proceso de evaluación del Plan Estratégico.
  - Resolver las incidencias que se produzcan durante el proceso de ejecución del Plan Estratégico.
  - Difundir la información que permita conocer a la ciudadanía el contenido del Plan Estratégico y su evolución.
- **Personal Técnico de las AAPP.** Se configura por el personal técnico responsable de las administraciones públicas que constituyen el Sistema Público de Servicios Sociales. Se encarga de diseñar y gestionar las medidas y actividades de los planes operativos anuales, de las que darán traslado, junto con el seguimiento y evaluación de las mismas, al Comité Técnico del Plan.