

II PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES DE ARAGON 2017-2020

**Proceso de participación ciudadana
17 de Marzo de 2017**

LINEAS ESTRATEGICAS, OBJETIVOS, MEDIDAS

LÍNEA 1. Desarrollo normativo del Sistema Público de Servicios Sociales	
OBJETIVOS ESTRATEGICOS	MEDIDAS
1.1. Avanzar en el desarrollo normativo de los elementos estructurales contemplados en la Ley de Servicios Sociales	1.1.1. Aprobar el proyecto de decreto de Mapa de Servicios Sociales como instrumento de ordenación territorial
	1.1.2. Actualizar el decreto que regula el Catálogo de prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales
	1.1.3. Elaborar y aprobar el proyecto de ley del régimen aplicable a las entidades privadas en materia de servicios sociales
	1.1.4. Elaborar y aprobar el decreto regulador del registro de entidades, establecimientos y servicios sociales como punto de partida del Sistema de Información de Servicios Sociales y como fuente de información pública
	1.1.5. Elaborar y aprobar el decreto regulador de la autorización y acreditación de las entidades, centros y servicios sociales
	1.1.6. Elaborar y aprobar de decreto regulador del profesional de referencia
1.2. Avanzar en la regulación de derechos subjetivos y la garantía de su efectividad en el Sistema Público de Servicios Sociales	1.2.1. Elaborar y aprobar el desarrollo reglamentario de la ley de Renta Social Básica
	1.2.2. Adaptar la normativa en materia de protección y reforma de menores al nuevo marco legal
	1.2.3. Regular las prestaciones esenciales del Catálogo de Servicios Sociales correspondiente al nivel funcional de los Servicios Sociales Generales
	1.2.4. Elaborar y aprobar el decreto regulados del Comité de Ética en la Atención Social
1.3. Impulsar la aprobación de normativa que contribuya junto con otros sistemas de protección social a la lucha contra la pobreza y la desigualdad	1.3.1. Elaborar y aprobar el desarrollo normativo de la Ley 9/2016, de reducción de la pobreza energética y Ley 10/2016, de medidas de emergencia en relación con las prestaciones económicas del Sistema Público de Servicios Sociales

LINEAS ESTRATEGICAS, OBJETIVOS, MEDIDAS

LÍNEA 2: Mejora de la extensión territorial en las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales	
OBJETIVOS ESTRATEGICOS	MEDIDAS
2.1. Ampliar la cobertura territorial de las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales	2.1.1. Realizar un estudio de necesidades sociales y de demanda potencial de recursos, en el seno del Consejo Aragonés de Servicios Sociales
	2.1.2. Calificar las Zonas de servicios sociales
	2.1.3. Calificar las Areas Especiales de servicios sociales
	2.1.4. Completar las ratios de personal de los Centros de Servicios Sociales.
2.2. Mejorar el acceso a las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales a aquellas personas que están alejadas geográficamente o que tienen dificultades sociales para la incorporación de carácter general	2.2.1. Realizar un estudio para analizar las dificultades de acceso a las prestaciones del Sistema Público, en el seno del Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales
	2.2.2. Mejorar los procedimientos e instrumentos comunes de acceso a las diversas prestaciones sociales, en el seno del Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales

LINEAS ESTRATEGICAS, OBJETIVOS, MEDIDAS

LÍNEA 3: Aumento de la cobertura de las prestaciones del Catálogo de Servicios Sociales	
OBJETIVOS ESTRATEGICOS	MEDIDAS
3.1 Ampliar la cobertura en necesidades básicas y de integración social	3.1.1. Implementar la Ley de Renta Social Básica y su normativa de desarrollo
	3.1.2. Desarrollar, por las Administraciones Públicas competentes, itinerarios de inclusión social, delimitando el papel de cada Administración y el de las entidades sociales
	3.1.3. Establecer un protocolo de colaboración para diseñar una política integral de inclusión social abordando de modo específico y prioritario las situaciones de pobreza crónica y severa
3.2. Aumentar la cobertura de atención a personas en situación de dependencia	3.2.1. Aumentar el número de personas en situación de dependencia atendidas y reducir de forma progresiva los tiempos de espera
	3.2.2. Incrementar las prestaciones que facilitan la permanencia de las personas en situación de dependencia en su domicilio y/o entorno
3.3. Desarrollar un proceso de participación, a través de una Mesa técnica, en materia de protección y reforma de menores	3.3.1. Elaborar las líneas de actuación e Implementar las medidas acordadas en la Mesa Técnica sobre protección y reforma de menores
3.4. Mejorar procedimientos en la atención de necesidades sociales	3.4.1. Acordar y homogeneizar procedimientos de atención, en el ámbito de la tutela de adultos, con los órganos competentes y gestores, en cada caso
	3.4.2. Elaborar un protocolo de intervención urgente para la protección de personas mayores y/o con discapacidad ante riesgo de desprotección

LINEAS ESTRATEGICAS, OBJETIVOS, MEDIDAS

LÍNEA 3: Aumento de la cobertura de las prestaciones del Catálogo de Servicios Sociales

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	MEDIDAS
3.5. Establecer acuerdos con las entidades locales competentes para favorecer servicios sociales de proximidad	3.5.1. Suscripción de acuerdos con entidades locales no comarcalizadas y con comarcas para la gestión de servicios y programas de servicios sociales
	3.5.2. Promover, con las entidades locales, la incorporación del enfoque comunitario en los proyectos de intervención social
3.6. Fomentar la participación de las personas usuarias y ciudadanos/as en la consolidación del Sistema Público de Servicios Sociales	3.6.1. Concretar y desarrollar un modelo de participación de personas usuarias del sistema de servicios sociales
	3.6.2. Articular la participación de un voluntariado en el Sistema Público de Servicios Sociales

LINEAS ESTRATEGICAS, OBJETIVOS, MEDIDAS

LÍNEA 4: Coordinación de administraciones públicas y colaboración público privada	
OBJETIVOS ESTRATEGICOS	MEDIDAS
4.1. Reforzar mecanismos de coordinación y colaboración interadministrativa en materia de servicios sociales	4.1.1. Desarrollar operativamente las funciones del Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales
	4.1.2. Establecer protocolos de colaboración interadministrativa en las políticas de carácter horizontal que afecten a más de un Departamento o Administración
4.2. Consolidar la colaboración público privada	4.2.1. Implementar los contenidos, en el ámbito de Servicios Sociales, de la Ley de acción concertada para la prestación a las personas de servicios de carácter social y sanitario
	4.2.2. Informar desde la Administración correspondiente al tercer sector de los criterios perseguidos con subvenciones, conciertos y contratos
	4.2.3. Desarrollar convenios con empresas, Universidad y otras instituciones en materia de servicios sociales
4.3. Mejorar el funcionamiento de los órganos de participación social en el Sistema	4.3.1. Desarrollar operativamente las funciones del Consejo Aragonés de Servicios Sociales

LINEAS ESTRATEGICAS, OBJETIVOS, MEDIDAS

LÍNEA 5: Mejora interna del Sistema y calidad	
OBJETIVOS ESTRATEGICOS	MEDIDAS
5.1. Mejorar los mecanismos de inspección	5.1.1. Realizar la ejecución y evaluación de la Orden de regularización y del Plan de inspección
	5.1.2. Potenciar los mecanismos de inspección mediante la elaboración de un manual de inspección que unifique criterios
5.2. Mejorar la calidad de las prestaciones de servicios sociales	5.2.1. Analizar y diseñar mapas de procesos con la finalidad de conseguir una gestión más ágil de las demandas
	5.2.2. Elaborar y evaluar Cartas de Servicios
	5.2.3. Identificar y delimitar procedimiento de quejas, sugerencias y reclamaciones dentro del Sistema Público de Servicios Sociales
	5.2.4. Poner el funcionamiento el Comité Ética en la Atención Social
	5.2.5. Promover y colaborar en proyectos de investigación y grupos de mejora en servicios sociales
5.3. Impulsar proyectos de formación e investigación	5.3.1. Programar y colaborar en proyectos de formación en materia de servicios sociales

LINEAS ESTRATEGICAS, OBJETIVOS, MEDIDAS

LÍNEA 6: Sistema de información, comunicación y visualización del Sistema Público de Servicios Sociales	
OBJETIVOS ESTRATEGICOS	MEDIDAS
6.1. Avanzar hacia un Sistema de Información de Servicios Sociales.	6.1.1. Desarrollar bases de datos interoperativas entre Departamento y los Organismos Autónomos y entre los diferentes niveles del Sistema
	6.1.2. Establecer acuerdos entre el Departamento y las Entidades Locales para delimitar la información básica de gestión de las prestaciones
	6.1.3. Desarrollar el sistema de indicadores que permita realizar análisis de evaluación y evolución del Mapa de Servicios Sociales por unidades territoriales
	6.1.4. Compartir información relevante (personas atendidas y financiación) en la gestión de los servicios sociales entre Administraciones Públicas y tercer sector
6.2. Fomentar la visibilización del Sistema	6.2.1. Divulgar el contenido de la Carta de Derechos y Deberes entre las personas usuarias, las profesionales y los diferentes niveles del Sistema.
	6.2.2. Diseñar una marca y logotipo común que identifique el conjunto de servicios y prestaciones del sistema
	6.2.3. Divulgar los resultados de la intervención generada por el Sistema Público de Servicios Sociales.

LINEAS ESTRATEGICAS, OBJETIVOS, MEDIDAS

LÍNEA 7: Sostenibilidad económica del Sistema. Financiación	
OBJETIVOS ESTRATEGICOS	MEDIDAS
7.1. Garantizar la financiación del Sistema Público de Servicios Sociales	7.1.1. Definir, en el Consejo Interadministrativo de servicios sociales, el contenido y coste público mínimo y máximo a financiar por la Administración competente, en base a criterios objetivos, respecto a servicios sociales
	7.1.2. Estudiar las fuentes de financiación del sistema a fin de establecer mecanismos de participación estable de las Administraciones Públicas en el coste de las prestaciones de servicios sociales y articular procedimientos de financiación estable y ágil entre administraciones públicas
	7.1.3. Unificar, en las administraciones públicas competentes, los sistemas de cálculo de la aportación del usuario/a para el mismo servicio, independientemente de su naturaleza esencial o complementaria
	7.1.4. Instar al Ministerio competente a que haga efectivos sus compromisos de financiación en materia de servicios sociales
7.2. Explorar vías de financiación del Sistema	7.2.1. Potenciar la incorporación de fondos europeos en la financiación de prestaciones, prioritariamente de naturaleza complementaria, de servicios sociales
	7.2.2. Informar y poner en común con entidades sociales las potencialidades de financiación con fondos europeos

LINEAS ESTRATEGICAS, OBJETIVOS, MEDIDAS

Línea 8: Otras medidas de políticas de igualdad y de gestión de la diversidad	
OBJETIVOS ESTRATEGICOS	MEDIDAS
8.1. Impulsar la regulación y desarrollo de políticas de igualdad y de gestión de la diversidad	8.1.1. Actualizar el decreto del Sistema Aragonés de Información Joven
	8.1.2. Elaborar y aprobar el proyecto de ley para la igualdad de oportunidades de mujeres y hombres
	8.1.3. Elaborar y aprobar el proyecto de Ley de igualdad y protección integral contra la discriminación por razón de orientación sexual de la Comunidad Autónoma de Aragón
	8.1.4. Elaborar y aprobar el proyecto de ley de Identidad y expresión de género e igualdad social y no discriminación de la Comunidad Autónoma de Aragón.
	8.1.5. Modificar la Ley 9/2014, de 23 de Octubre, de Apoyo a las Familias de Aragón
	8.1.6. Regular y desarrollar la Oficina aragonesa contra la discriminación
8.2. Impulsar la elaboración, implementación y evaluación de la planificación sectorial	8.2.1. Evaluar y aprobar Plan de Prevención y Erradicación de la Violencia contra la Mujer en Aragón
	8.2.2. Elaborar y aprobar el Plan Estratégico de Igualdad de Oportunidades entre Hombres y Mujeres
	8.2.3. Elaborar y aprobar el Plan de Igualdad del Gobierno de Aragón
	8.2.4. Elaborar y aprobar Plan Integral de Gestión de la Diversidad.

CUESTIONES TRANSVERSALES

- ✓ Se revisa la redacción y contenido buscando una mayor transversalidad e integralidad en el Análisis Estratégico: Informe I Plan Estratégico, Análisis sociodemográfico, Contexto Social, Necesidades Sociales, Sistema Público de Servicios Sociales -DAFO- y conclusiones
- ✓ Se proponen en el nuevo documento del Plan 8 líneas y se concretan más las medidas a implementar, como se ha pedido en varias ocasiones en el proceso
- ✓ Se incide en la importancia de contar con un diagnóstico social más completo con datos territorializados: Se incorpora la Medida 221 (Estudio de necesidades sociales en el seno del CASS). Se complementa con medida 221 (Estudio accesibilidad a las prestaciones sociales en el seno del CISS) y medida 613 (Sistema de indicadores evolución del mapa de servicios sociales)
- ✓ Varias aportaciones tratan del desarrollo del enfoque comunitario en la intervención social. Medida 352: Promover con las entidades locales el enfoque comunitario en los proyectos de intervención social

ACCESIBILIDAD Y MAPA DE SERVICIOS SOCIALES

- ✓ Se señala que el Mapa de Servicios Sociales es un eje transversal del Sistema Público del Sistema de Servicios Sociales. La línea 2 trata de la mejora de la extensión territorial en las prestaciones
- ✓ Se demanda la garantía para los ciudadanos en el acceso a las prestaciones sociales. Se recoge en el objetivo 22 (mejorar el acceso a las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales); en el que se inserta la medida 221 (estudio de accesibilidad) y medida 222 (mejorar procedimientos e instrumentos en el seno del CISS)

ATENCIÓN A LAS NECESIDADES SOCIALES/CATALOGO DE SERVICIOS SOCIALES

- ✓ Se solicita que las Ayudas de Integración Familiar y las Ayudas de Urgencia pasen a ser esenciales (Ley 10/2006 de emergencia social). La medida 123, como se ha reiterado en varias ocasiones, prevé la regulación de las prestaciones esenciales de los Servicios Sociales Generales
- ✓ Se demanda priorizar y mejorar la atención a las personas en situación de dependencia aumentando el número de personas atendidas y las prestaciones que facilitan la permanencia en el domicilio. Se recoge en las medidas 321 y 322
- ✓ Varias aportaciones tratan de la implementación de la Renta Social Básica (medida 311) y se debate sobre los itinerarios de inclusión social que se desarrollaran en coordinación con las entidades sociales (medida 312).
- ✓ Se solicita potenciar y mejorar las actuaciones de protección de infancia y adolescencia. Medida 331: Mesa Técnica sobre protección y reforma
- ✓ Se apunta hacia la mejora en la atención en el ámbito de la tutela de adultos. La medida 341 propone homogeneizar los procedimientos de atención.

ATENCIÓN A LAS NECESIDADES SOCIALES/CATALOGO DE SERVICIOS SOCIALES

- ✓ Se aporta la necesidad de regular la atención a las situaciones de urgencia social . Se prevé el desarrollo normativo de la Ley 9/2016 de reducción de pobreza energética y Ley 10/2016 de medidas de emergencia (medida 131)
- ✓ Se pide que se profundice en los circuitos de atención que inciden sobre las dimensiones de la exclusión social. Se establecerá un protocolo para diseñar una política integral del inclusión social (medida 313)

COLABORACIÓN/COORDINACIÓN/PARTICIPACIÓN

- ✓ Se plantean cuestiones en materia de acreditación y autorización de entidades proveedoras de servicios sociales en el de marco de la futura ley de régimen aplicable a las entidades privadas (medida 113) así como del decreto regulador de la autorización y acreditación de entidades, centros y servicios sociales (medida 115)
- ✓ Se valora positivamente la entrada en vigor de la Ley de acción concertada para la prestación a las personas de servicios de carácter social (medida 421) como fórmula que se añade a las ya existentes y refuerza el marco de colaboración entre la administración y las entidades prestadoras de servicios del Sistema de Responsabilidad Pública. Se hace constar que criterios sociales, medioambientales, de calidad,...se introducen, cuando procede, en cláusulas de los contratos
- ✓ Se insiste en la implementación del Plan de inspección (medida 511) y de actuaciones que lo refuerzan (medida 512 sobre elaboración de manual de inspección)
- ✓ Se amplía el desarrollo de convenios en materia de servicios sociales a la Universidad, empresas y otras instituciones (medida 423)

COLABORACIÓN/COORDINACIÓN/PARTICIPACIÓN

- ✓ Varias aportaciones apuntan hacia la coordinación interdepartamental y otras administraciones estableciendo prioridades según las necesidades . (medida 412). Se incide en los ámbitos de salud, educación y vivienda
- ✓ Se reseña la importancia de la coordinación entre los Servicios Sociales Generales y los Servicios Sociales Especializados, partiendo de la experiencia (coordinación de varios programas) en el marco del Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales (medida 411)
- ✓ Se propone que los usuarios tengan la posibilidad de participar en el sistema de servicios sociales. La medida 361 prevé el desarrollo de un modelo de participación de la personas usuarias
- ✓ Se demanda el desarrollo operativo de las funciones del Consejo Aragonés de Servicios Sociales (medida 431) y del Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales (medida 411)
- ✓ Se incide en potenciar la colaboración entre el tercer sector y la administración. Entre las medidas figura el papel de las entidades en los itinerarios de inclusión social (medida 312), la información (medida 422) y información compartida en la gestión (medida 614)

MEJORA DEL SISTEMA/DERECHOS DE LA PERSONAS USUARIAS

- ✓ Se propone que las Cartas de Servicio sean accesibles e inteligibles. En Medida 522 se señala su elaboración y evaluación
- ✓ Respecto a la demanda de garantía de los derechos de los usuarios de servicios sociales, las medidas 342 sobre protocolo de intervención para protección de mayores y/o personas con discapacidad, la 621 respecto a la divulgación de la Cartas de Derechos y Deberes y la 523 relativa a quejas , sugerencias y reclamaciones, están orientadas en esa dirección
- ✓ Varias aportaciones tratan del establecimiento de sistemas de gestión que agilicen la tramitación de las demandas en servicios sociales. La medida 521 prevé el diseño de mapas de procesos para conseguir una gestión más ágil de las demandas
- ✓ La demanda de impulso de proyectos de formación e investigación en los profesionales se recoge en la medida 525 relativa a los proyectos de investigación y grupos de mejora y en la media 531 relativa a los proyectos de formación

FINANCIACIÓN

- ✓ Unas aportaciones se orientan hacia la necesidad de garantizar la financiación del sistema. El objetivo 71 pretende dar respuesta a la sostenibilidad y financiación del sistema
- ✓ Respecto a los Fondos Sociales Europeos, se insiste en impulsar los proyectos financiados en ese marco para prestaciones sociales no esenciales. La medida 721 se ubica en esa dirección
- ✓ En relación a las subvenciones se pide que se dediquen para financiar proyectos piloto y no servicios básicos, así como que se simplifique el procedimiento. El Departamento realiza periódicamente el Plan Estratégico de Subvenciones. La medida 422 trata de la información desde la administración al tercer sector sobre subvenciones, conciertos y contratos.

OTRAS ACTUACIONES

- ✓ Se señala la necesidad adaptación y elaboración de la normativa de familias a la realidad plural y diversa de la sociedad actual. La medida 815 propone modificar la Ley de Familias
- ✓ Se apunta la creación, divulgación y puesta en funcionamiento de la Oficina aragonesa contra la discriminación. La medida 816 recoge dicha cuestión
- ✓ Respecto a la elaboración , implementación y evaluación de planes sectoriales, el Objetivo 82 recoge dicha cuestión y en concreto la medida 821, plan sobre violencia contra la mujer; medida 822 , plan de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres; medida 823, plan de igualdad del Gobierno de Aragón, y medida 824, plan integral sobre gestión de la diversidad.

APORTACIONES PROCESO DE PARTICIPACIÓN

VALORACIÓN APORTACIONES	%
SE ACEPTA	64,85%
SE ACEPTA PARCIALMENTE	17,23%
SE DESESTIMA	17,91%
ES UNA DUDA/ CUESTIÓN	0,91%
ES UNA OPINIÓN/VALORACION	5,67%
ESTA FUERA DEL MARCO COMPETENCIAL DEL PLAN	2,95%
NO PROCEDE	4,31%
YA ESTA INCLUIDA	4,08%
TOTAL	100,00%

- ✓ **Estudio de necesidades sociales y de demanda de recursos en el seno del Consejo Aragonés de Servicios Sociales (medida 211)**
- ✓ **Mapa de Servicios Sociales (Línea 2)**
- ✓ **Regulación prestaciones esenciales de los Servicios Sociales Generales (medida 123)**
- ✓ **Implementación Renta Básica Social (medida 311)**
- ✓ **Desarrollo itinerarios de inclusión social (medida 312)**
- ✓ **Aumento número de personas en situación de dependencia atendidas (medida 321)**
- ✓ **Incremento prestaciones que faciliten la permanencia en su domicilio a dependientes (medida 322)**
- ✓ **Mesa técnica de sobre protección y reforma de menores (medida 331)**

RESUMEN DE CUESTIONES RELEVANTES DEL PLAN ESTRATÉGICO EN EL PROCESO

- ✓ **Atención a las situaciones de urgencia social. Desarrollo normativo ley 9/2016 y 10/2016 (medida 131)**
- ✓ **Ley de régimen aplicable a entidades privadas (medida 113) y decreto de autorización y acreditación de entidades, centros y servicios sociales (medida 115)**
- ✓ **Ley de acción concertada para la prestación a las personas de servicios de carácter social (medida 421)**
- ✓ **Plan de inspección (medida 511) y actuaciones que lo refuerzan (medida 512 sobre elaboración de manual de inspección)**
- ✓ **Coordinación interdepartamental (medida 412)**
- ✓ **Desarrollo de un modelo de participación de la personas usuarias (medida 361)**
- ✓ **Coordinación entre los Servicios Sociales Generales y los Servicios Sociales Especializados (Marco medida 411: Desarrollo operativo CISS)**
- ✓ **Colaboración entre el tercer sector y la administración (medidas 312, 422 y 614)**

- ✓ **Financiación del Sistema (Línea 7)**
 - **Garantía de la financiación (Objetivo 71)**
 - **Impulsar Fondos Sociales Europeos para prestaciones no esenciales (medida 721)**
 - **Debate sobre subvenciones (medida 422 sobre información de la administración al tercer sector)**

- ✓ **Otras actuaciones (Línea 8)**
 - **Modificación Ley Familias (medida 815)**
 - **Desarrollo Oficina Aragonesa contra la Discriminación (816)**
 - **Elaboración planificación sectorial en igualdad y en gestión de la diversidad (Objetivo 82)**

II PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES DE ARAGON 2017-2020

