

## 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 y **actualización normativa**
- Desarrollo y **actualización** 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
- **Actualización y** 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, **y del trabajo realizado por éste**, poniendo en valor las políticas de servicios sociales
- Identificación de las prestaciones a través de la utilización del logo del SPSS
- 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 **de forma coordinada** 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, **accesibilidad**, 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, **conforme a la normativa vigente**
  - 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
- Realización de acciones formativas que permitan una atención a la ciudadanía acorde a sus necesidades y demandas
- 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, **con especial incidencia en la normativa**
- 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)