

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

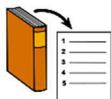


## PROPUESTA DE PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

*Documento de trabajo, julio 2023*



## ÍNDICE



<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>2</b>
<b>2. LÍNEAS Y OBJETIVOS A LOS QUE DA RESPUESTA EL PLAN OPERATIVO ANUAL DE 2023</b> .....	<b>3</b>
<b>3. MEDIDAS DEL PLAN OPERATIVO ANUAL DE 2023</b> .....	<b>5</b>
EJE ESTRATÉGICO 1. Consolidar el Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón como un sistema basado en derechos .....	6
EJE ESTRATÉGICO 2. Mejorar la atención de las necesidades sociales desde una perspectiva integral y evolutiva, centrada en la persona .....	8
EJE ESTRATÉGICO 3. Extender entre la organización los principios y valores éticos que identifican al Sistema Público de Servicios Sociales .....	42
EJE ESTRATÉGICO 4. Fortalecer la estructura profesional aportando valor al Sistema.....	56
EJE ESTRATÉGICO 5. Orientar el Sistema Público de Servicios Sociales hacia la transformación digital, la comunicación y la generación de conocimiento .....	58
<b>4. MEMORIA ECONÓMICA DE 2023</b> .....	<b>69</b>
<b>ANEXO. Esquema de los ejes y objetivos estratégicos del III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2023-2026</b> .....	<b>70</b>



## 1. INTRODUCCIÓN

---

El 17 de mayo de 2023, el Gobierno de Aragón aprueba el III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2023-2026. Dicho Plan recoge que la estrategia 2023-2026 articulada en la visión, misión y valores de éste, así como en las líneas y objetivos estratégicos, que se materializará en planes operativos de ejecución anual que buscarán alcanzar los objetivos estratégicos.

Por ello, se elabora este plan operativo anual de 2023 en el que se recogen aquellas medidas propuestas por las administraciones competentes del Sistema Público de Servicios Sociales (SPSS), con las que se da respuesta a una serie de objetivos estratégicos, que se configuran como prioritarios para 2023.

Dichas medidas se proponen como respuesta a un objetivo estratégico concreto, y por lo tanto a uno de los cinco ejes que conforman el Plan Estratégico, dando cumplimiento de manera accesoria a otros objetivos estratégicos. En el detalle de las medidas se recogen así mismo los siguientes aspectos:

- lo que se quiere conseguir con la medida, es decir, los objetivos específicos que se busca alcanzar
- una descripción de cómo se va a llevar a cabo la medida junto con las actividades generales necesarias para desarrollar la medida
- la temporalidad de la medida, es decir, los años que abarcaría su desarrollo
- el Servicio (en el caso del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales y del IASS) o administración impulsora de la medida
- las actividades concretas a desarrollar en 2023

Este detalle se ha recogido a partir de la ficha modelo que recoge el Plan Estratégico y con ellas se podrá realizar su seguimiento en el primer trimestre de 2024 y futuras propuestas en la planificación.



## 2. LÍNEAS Y OBJETIVOS A LOS QUE DA RESPUESTA EL PLAN OPERATIVO ANUAL DE 2023

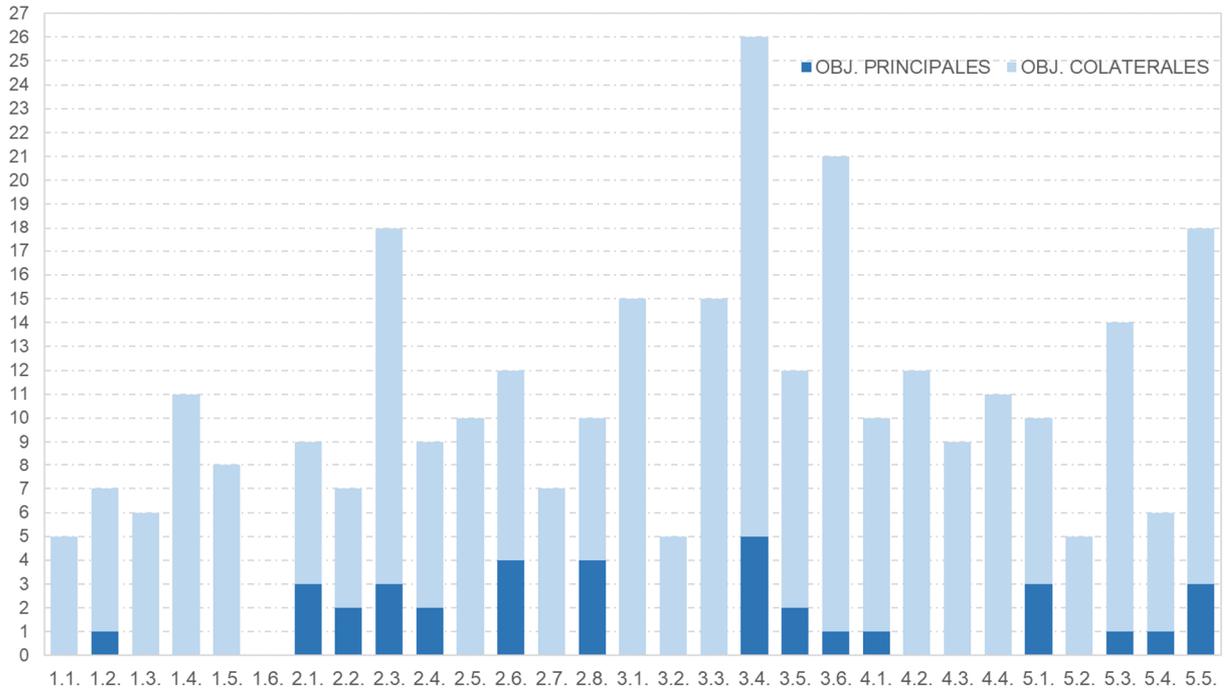
El III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2023-2026, se concreta en 5 ejes estratégicos y 29 objetivos estratégicos, distribuidos de la siguiente manera:



Las 36 medidas que conforman el Plan operativo anual 2023 dan respuesta a los cinco ejes estratégicos y, de manera directa a 15 objetivos estratégicos, siendo 28 los objetivos estratégicos que éstas medidas abordan de manera secundaria.



### Número de medidas por objetivo estratégico sobre el que inciden





### 3. MEDIDAS DEL PLAN OPERATIVO ANUAL DE 2023

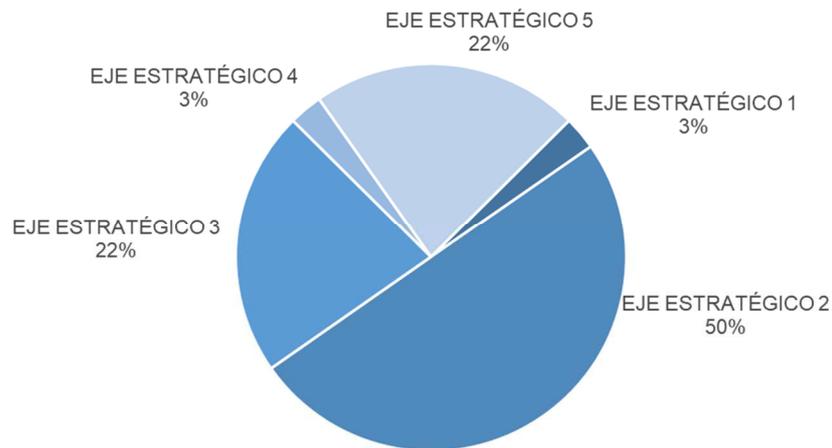
---

El plan operativo anual de 2023 se conforma por 36 medidas, propuestas por diversas administraciones, entre las que componen el Sistema Público de Servicios Sociales.

- 24 son impulsadas por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS)
- 9 son impulsadas por el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales (DCyDS)
- 2 son impulsadas por las comarcas de Sobrarbe y La Ribagorza.
- 1 es impulsada por la Fundación para el apoyo a la autonomía y capacidades de las personas de Aragón

En este punto se recogen cada una de las medidas que conforman el plan operativo anual de 2023, en función del eje al que dan respuesta.

**Distribución de medidas por ejes**





## EJE ESTRATÉGICO 1. Consolidar el Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón como un sistema basado en derechos

### Medidas del eje:

1.2.1. Innovaciones en el proceso valoración discapacidad

### Detalle de las medidas:

#### 1.2.1. Innovaciones en el proceso valoración discapacidad

<b>Objetivo estratégico principal</b>	1.2. Progresar en el desarrollo del sistema haciendo efectiva la garantía de las prestaciones sociales
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	1.1., 2.3., 2.5., 3.4., 3.6., 4.2., 4.3., 5.5.

#### Objetivos específicos de la medida:

- Aplicar el nuevo baremo de discapacidad (BARED I)
- Desarrollar las medidas incluidas en el mismo que permiten la agilización de los procesos valorativos
- Analizar puntos de encuentro entre los procesos de discapacidad-dependencia

#### Descripción:

El Real Decreto 888/2022, de 18 de octubre, por el que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, establece que la calificación del grado de discapacidad responde a criterios técnicos unificados, fijados mediante los baremos que contiene como Anexos al mismo.

Asimismo, en el Anexo I del mismo, se recogen un conjunto de determinaciones de simplificación aplicables a situaciones específicas; así como criterios de evaluación en determinadas etapas vitales.

La aplicación de estos baremos está exigiendo una profunda revisión del proceso valorativo. El proceso se ha iniciado con una formación exhaustiva a los profesionales que realizan la valoración. A partir del mismo deben acometerse medidas previstas en la citada norma que faciliten la valoración discriminando las distintas tipologías que puedan darse.

Al mismo tiempo el IASS, aprobó en fecha 27 de enero de 2023 el PLAN DE ACTUACIÓN PARA EL ANÁLISIS Y PROGRESIVA ADOPCIÓN DE MEDIDAS DESTINADAS AL TRATAMIENTO CONJUNTO DE INFORMACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE TRAMITES UNIFICADOS ENTRE LOS PROCEDIMIENTOS DE RECONOCIMIENTO DE LA SITUACIÓN DE DEPENDENCIA Y VALORACIÓN DE DISCAPACIDAD, con el objetivo de analizar qué posibilidades normativas y de gestión existen para adoptar medidas de unificación de ambos procesos.

Por todo ello la articulación de acciones destinadas a la implementación de esta medida, incluye;

- aprobación de normas o instrucciones que unifiquen la aplicación de los nuevos baremos.
- aprobación de medidas de tipo organizativo que faciliten la comunicación entre los dos procesos (dependencia/discapacidad)



### 1.2.1. Innovaciones en el proceso valoración discapacidad

- modificaciones en los sistemas informáticos que soportan ambos procesos de forma que se mejore la comunicación entre los mismos y se unifiquen la gestión de determinadas tareas.
- presentación de solicitudes de discapacidad a través de la web con conexión automático con el sistema de gestión DISS.

Periodo previsto que abarca:

2023  2024  2025  2026

**Servicio/administración impulsora:**

IASS.-Programas de dependencia, mayores y discapacidad

**Actividades a desarrollar en 2023:**

1. Formación a todos los profesionales que realizan tareas de valoración e instrucción aplicación baremos
2. Aprobación Instrucción con criterios iniciales de simplificación procesos valorativos
3. Desarrollo de medidas dentro del Plan de análisis convergencia trámites Dependencia/discapacidad
4. Solicitud de discapacidad a través de la web y volcado automático de los datos que integran la solicitud en el aplicativo de gestión DISS



## EJE ESTRATÉGICO 2. Mejorar la atención de las necesidades sociales desde una perspectiva integral y evolutiva, centrada en la persona

### Medidas del eje:

2.1.1.	Modernización de la red de hogares de personas mayores
2.1.2.	Programa de inclusión social en la comarca de Sobrarbe
2.1.3.	Programa de Inclusión en la Comarca de la Ribagorza
2.2.1.	Mejora en el sistema de servicios y prestaciones SAAD en Aragón
2.2.2.	Puesta en funcionamiento e implementación del nuevo modelo de atención para el apoyo en el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas adultas en Aragón
2.3.1.	Desarrollo del Modelo de atención residencial
2.3.2.	Desarrollo e implantación del aplicativo de gestión residencial gares
2.3.3.	Creación de equipos profesionales de valoración que ofrezcan una atención integral en las áreas de atención a la dependencia y discapacidad
2.4.1.	Construcción de nuevas unidades de convivencia en las residencias de personas mayores del Instituto Aragonés de Servicios Sociales
2.4.2.	Instalación Sistemas Paciente/Enfermera, control de errantes, infraestructuras de red, wifi y telefonía DECT
2.6.1.	Actuaciones inspectoras
2.6.2.	Seguimiento de la prestación de servicios a través de fórmulas de colaboración con entidades privadas
2.6.3.	Consolidación y mejora del servicio de orientación y mediación familiar
2.6.4.	Consolidación y mejora del servicio Puntos de Encuentro Familiar en Aragón
2.8.1	Proyecto "Momentos vitales" con Servicios Digitales Aragón
2.8.2.	Servicio de atención telefónica a personas mayores
2.8.3.	Consolidación y mejora del servicio de Terapia Familiar en Aragón
2.8.4.	Espacio de encuentro y escucha del Instituto Aragonés de Servicios Sociales

**Detalle de las medidas:**

<b>2.1.1. Modernización de la red de hogares de personas mayores</b>	
<b>Objetivo estratégico principal</b>	2.1. Ofrecer una intervención social próxima y preventiva promoviendo la integración de la persona en la vida comunitaria
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	1.1.,2.2.,2.3.,2.4.,2.7.,3.3.,3.6.,4.2.,5.5.
<b>Objetivos específicos de la medida:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Elaborar un nuevo modelo de gestión de la Red de Hogares que fomente el desarrollo del Envejecimiento Activo (E.A.) y Saludable y la Atención Integral Centrada en la Persona (ACP).</li><li>- Renovar el Estatuto Básico de Hogares para adaptarlo a las nuevas necesidades.</li></ul>	
<b>Descripción:</b> <p>El proceso se inició en mayo de 2021 y, a través de metodologías participativas y de construcción colectiva, se han alcanzado los siguientes objetivos operativos:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Se ha consensuado un marco conceptual compartido, alineado con el que se está desarrollando en otros servicios del IASS: recursos residenciales, servicios PAP. Se ha definido la misión, visión, valores, objetivos y líneas estratégicas de los hogares para dar respuesta a las necesidades de sus socios actuales y futuros enmarcado en los modelos teóricos del E.A. y la ACP.</li></ol> <p>Durante 2022 y parte de 2023 se han abordado cuatro retos de cambio:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1- Resultar más atractivos para las personas que se hacen mayores. Para lograrlo se han diseñado nuevos elementos de imagen y publicidad. Para 2023 se prevé planificar las acciones para darles difusión en los propios centros de la Red y hacia la comunidad.</li><li>2- Crear relaciones significativas y facilitar el acceso de las personas a las actividades para mantener el vínculo de la Red con las personas socias. Para ello se ha trabajado en el diseño de nuevas actividades dirigidas a la acogida e información de nuevas personas socias. Para 2023 queda replicar las actividades en cada uno de los centros.</li><li>3- Hacer crecer cada Hogar más allá del espacio físico a través del trabajo en red con la comunidad, a través de promover colaboraciones con asociaciones y entidades del entorno próximo a cada uno de los Hogares. Se han probado herramientas de trabajo colaborativo. Durante 2023 se plantea que cada uno de los Hogares inicie colaboraciones con su comunidad y utilice las herramientas probadas.</li><li>4- Mejorar la experiencia de voluntariado existente en la Red y ampliar su impacto. Durante 2023 se ha contratado, a través de la financiación del FSE, el apoyo técnico externo para realizar la construcción colectiva del modelo de gestión de la acción voluntaria en la Red de Hogares. Está previsto que esta contratación finalice a final de 2023 y que deje elaborados tres programas de acción de voluntariado cuyo contenido será elaborado de forma conjunta entre personas socias que realizan voluntariado y las personas profesionales de la Red. A partir de este momento, final de 2023 y 2024, se deberá contratar un seguro de responsabilidad civil para las personas que realizan acciones de voluntariado y adecuar la aplicación HOSS destinada a gestionar las actividades y servicios de la Red de Hogares.</li></ol> <p>En este momento, varios procesos están en marcha y queda pendiente para este año 2023 y 2024 avanzar en la gestión del cambio acompañándolo y ajustándolo a la realidad de cada uno de los centros. Para ello será necesario elaborar un plan de formación (2023) para las personas socias que realizan acciones de voluntariado, para las que participan en la gobernanza de cada Hogar y para el personal de los centros, así como el desarrollo del mismo (2024). El liderazgo de este proceso debe situarse en la gerencia del IASS para</p>	



### 2.1.1. Modernización de la red de hogares de personas mayores

desarrollar un modelo homogéneo en todo el territorio aragonés, y contar con formación adecuada y suficiente para los profesionales de la Red de Hogares en relación con la promoción de la participación, la intervención comunitaria, la promoción de la autonomía de las personas y la acogida a los recursos y servicios de la Red. Requerirá presupuesto y colaboración con el IAAP que aún no se ha iniciado.

Se ha elaborado un borrador del nuevo Estatuto Básico de Hogares. Por coherencia con el modelo desarrollado hasta ahora, su aprobación deberá ser a través de un proceso participativo a desarrollar durante 2023.

**Periodo previsto que abarca:**

2023  2024  2025  2026

**Servicio/administración impulsora:**

IASS.- Gestión de la red de centros y fomento de la iniciativa social

**Actividades a desarrollar en 2023:**

1. Diseño general de la difusión y la personalización para cada uno de los Hogares
2. Instalación de la red de mensajería instantánea Slack en un Hogar de cada provincia como prototipo. (Hogares de Las Fuentes en Zaragoza, Huesca y Andorra en Teruel)
3. Elaboración de tres programas de acción de voluntariado en la Red de Hogares de Personas Mayores para su puesta en marcha.
4. Modificación del aplicativo web HOSS para adecuarlo al nuevo concepto de Red de Hogares, incluyendo la gestión de las personas voluntarias.
5. Diseño del plan de formación para el personal de la Red de Hogares a través del IAAP
6. Diseño de la formación para personas voluntarias de la Red de Hogares

**2.1.2. Programa de inclusión social en la comarca de Sobrarbe**

<b>Objetivo estratégico principal</b>	2.1. Ofrecer una intervención social próxima y preventiva promoviendo la integración de la persona en la vida comunitaria
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	1.3.,1.4.,1.5.,2.2.,2.3.,2.5.,2.7.,2.8.,3.1.,3.3.,3.4.,3.6.,4.4.,5.4.
<b>Objetivos específicos de la medida:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fortalecer los recursos personales de los individuos y los de su contexto familiar y social, para aumentar su autonomía y prevenir la aparición o agravamiento de problemas sociales.</li><li>- Proporcionar mecanismos de apoyo a los individuos, familias y grupos en situaciones de crisis.</li><li>- Posibilitar mecanismos de auto-organización en los grupos de intervención.</li><li>- Fomentar redes sociales de apoyo comunitario y el trabajo en red.</li><li>- Ejercer una discriminación positiva frente a las desigualdades sociales.</li><li>- Lograr la inclusión, entendida como la participación en la vida económica, social y política en condiciones dignas.</li></ul>	
<b>Descripción:</b> <p>El Centro de Servicios Sociales de la Comarca de Sobrarbe ha puesto en funcionamiento un nuevo servicio de Inclusión social. Este programa se enmarca legislativa y organizativamente dentro del Decreto de Centros de Servicios Sociales 30/2023 del Gobierno de Aragón, por el que se regula la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales de Aragón.</p> <p>En su artículo 8, punto 3, respecto a las funciones del centro incluye la prevención, atender las problemáticas específicas de la población y promover medidas de inserción. En el punto 6, se hace referencia a la atención específica y acompañamiento a colectivos en especial situación de vulnerabilidad y exclusión social.</p> <p>Y respecto a la organización del centro y sus programas, en el artículo 14, punto 2.b) se establece que cuando las circunstancias poblacionales o la complejidad y la especificidad de la intervención lo requieran, para una mejor cobertura de las necesidades sociales, cabra establecer una organización por programas, considerando en todo caso la organización territorial.</p> <p>Dado este enfoque estructural y legislativo se decide poner en marcha el Programa de Inclusión Social. Su inicio parte de la complementación del programa de intervención familiar. En sus orígenes se considera necesario un programa específico ya que la intervención familiar no da cabida a todas las circunstancias y problemáticas sociofamiliares de nuestro entorno. Este programa incide prioritariamente en familias con menores a cargo en riesgo y no ahonda en casos "desgastados" por el sistema y la intervención a lo largo de los años y la exclusión social de personas adultas que perdura en el tiempo.</p> <p>Después del estudio de necesidades se observa que hay un núcleo elevado de usuarios que no sólo tienen problemas de inclusión laboral sino también social, personal e incluso sanitarias (tanto física como mental). Con las distintas prestaciones que a lo largo de los años se han ido percibiendo, IAI o IMV entre otras, se han cronificado algunas de las dificultades. Ya no es sólo un problema de empleo si no de barreras personales que les impiden acceder a él y a los itinerarios de inserción estándar.</p> <p>Por todo ello consideramos necesario la creación de un recurso apropiado y con entidad propia dentro de la estructura del Centro de Servicios Sociales de la Comarca de Sobrarbe, tal y como existen el SIVO (sistema de información, valoración y orientación) o el programa de intervención familiar.</p>	



### 2.1.2. Programa de inclusión social en la comarca de Sobrarbe

Al estar incluido en los recursos propios del Centro se realiza la inclusión en el mismo a través del informe de derivación por parte de la trabajadora social. Una vez conocido el caso se deriva si se considera el recurso propio más adecuado, lo cual no quiere decir que no se trabaja en coordinación con otros recursos especializados. El informe es recibido por la comisión de valoración de casos y propuesta para ser incluido en el programa.

Los recursos con los que se cuenta desde el programa, a nivel técnico, son los mismos utilizados para la intervención familiar. Informe de derivación, programa de inclusión con itinerario individualizado y reuniones de coordinación con los distintos profesionales tanto del servicio como de otras instituciones.

El programa quiere servir de instrumento de apoyo y acompañamiento a las personas y grupos sociales vulnerables, en situación de riesgo o exclusión social, orientadas a la plena y efectiva inclusión en todas sus dimensiones. Este programa es llevado a cabo por una Trabajadora Social de Inclusión y una Integradora Social, a través de la detección y diagnóstico de situaciones de riesgo de exclusión social de las diferentes unidades de trabajo social (UTS) de la Comarca de Sobrarbe.

Ofrecemos atención específica y acompañamiento a personas y colectivos en situación de exclusión a través de actuaciones centradas en el acompañamiento, incidiendo en sus capacidades y el fomento de la economía y responsabilidad que les permita ejercer sus derechos y deberes en ámbitos como la educación, salud, vivienda, trabajo y la participación en la vida social.

Para la consecución de nuestros objetivos proponemos:

- Cada situación individual y familiar es única.
- Nos centramos en objetivos de promoción, participación y capacitación que tengan como finalidad la autonomía de la persona o la familia.
- El trabajo en equipo y la interrelación para construir un modelo de intervención común.
- Relación con otros programas de servicios sociales.
- Fomentar el trabajo en red con las entidades que forman parte del contexto del individuo/ familia.
- Plantear el trabajo comunitario, para dotar de habilidades y recursos de apoyo social que les permita afrontar más autónoma mente las situaciones de dificultad a las que se enfrentan.

**Periodo previsto que abarca:**

2023  2024  2025  2026

**Servicio/administración impulsora:**

CSS.-Sobrarbe

**Actividades a desarrollar en 2023:**

1. Puesta en marcha del PII ( Plan de Intervención Individual)
2. Cursos formativos de TICS, cursos de inserción laboral
3. Habilidades para la Vida, trabajo personal con teatro social( Miedos, fobias, limitaciones personales)
4. Puesta en marcha de Programas Comunitarios de Salud( salud mental, vacunaciones, hábitos saludables..)
5. Mediación familiar e intervención.
6. Orientación y acompañamiento en temas legislativos con población migrante



### 2.1.3. Programa de inclusión social en la comarca de la Ribagorza

<b>Objetivo estratégico principal</b>	2.1. Ofrecer una intervención social próxima y preventiva promoviendo la integración de la persona en la vida comunitaria
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	2.2.,2.3.,2.4.,3.3.,4.2.,4.3.,4.4.
<b>Objetivos específicos de la medida:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Crear un espacio de referencia seguro de atención a las personas con diversidad funcional y/u otras dificultades de acceso a los recursos comunitarios.</li><li>- Mejorar la calidad de vida y pleno desarrollo de las personas y unidades familiares más vulnerables y atender las necesidades derivadas de las situaciones de exclusión social.</li><li>- Promocionar atenciones profesionalizadas que eviten, retrasen o trabajen en las líneas de desinstitucionalización.</li><li>- Fomentar la autonomía de las personas, ofreciendo un recurso de apoyo y visualizando y trabajando las fortalezas propias.</li><li>- Potenciar las sinergias entre territorios, el intercambio y el aprendizaje mutuo en el abordaje de los problemas, consolidando redes territoriales.</li><li>- Poner en valor el territorio y los recursos de la comunidad, aprovechando las ventajas que ofrece un entorno rural de cercanía.</li></ul>	
<b>Descripción:</b> <p>El programa nace en noviembre de 2022 ante la detección de la necesidad de un recurso de referencia estable y un acompañamiento para personas con dificultades y falta de recursos propios para el acceso al sistema formativo, laboral y social, lo que provoca aislamiento y vulnerabilidad. Personas que estaban siendo generalmente atendidas en el Centro de Servicios Sociales con carácter puntual.</p> <p>Los principios del proyecto están basados en el Modelo de Atención Centrada en la Persona y en los principios rectores del sistema de servicios sociales: respeto a la dignidad e intimidad, apoyo en los proyectos de vida, autonomía personal, consenso y participación, compromiso, satisfacción vital, autodeterminación, desarrollo sostenible del medio, atención personalizada y continuada, atención integrada en la comunidad e inclusión social.</p> <p>Los criterios de actuación son promoción de las competencias personales, accesibilidad, empoderamiento, interdisciplinariedad, flexibilidad y atención individualizada, enfoque comunitario, coordinación y prevención.</p> <p>Se acompaña a las personas beneficiarias bajo el modelo de atención centrada en la persona, donde se sitúa a la persona en el centro de todo el plan individualizado, respetando siempre sus decisiones, preferencias y valores personales. Este nuevo paradigma, trata de adaptar la red de servicios a la persona en vez de que la persona sea quien se adapte a los servicios. Además, este modelo busca salvaguardar los derechos de todas las personas, promoviendo y preservando su autonomía y su autodeterminación.</p> <p>Las actuaciones planificadas que se están llevando a cabo para alcanzar los objetivos del proyecto son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Preparación y puesta en marcha del proyecto, difusión y creación de red de contactos</li><li>- Coordinación con agentes y entidades del entorno para dar a conocer el proyecto, crear acuerdos de colaboración y acción conjunta.</li></ul>	



### 2.1.3. Programa de inclusión social en la comarca de la Ribagorza

- Creación de un espacio físico de referencia para el proyecto ubicado en la localidad de Graus
- Actuaciones grupales: actividades, talleres y visitas culturales
- Entrevistas individuales de Historia de vida.
- Elaboración e implementación de planes de atención individualizada donde se lleva a cabo acompañamiento en áreas de vida.
- Contacto con tejido empresarial para la realización de trabajos prelaborales de las personas beneficiarias
- Acciones de sensibilización
- Itinerarios de formación

Periodo previsto que abarca:

2023  2024  2025  2026

**Servicio/administración impulsora:**

CSS.- La Ribagorza

**Actividades a desarrollar en 2023:**

1. Entrevistas de historias de vida
2. Desarrollo programa actuación inclusión Ribagorza
3. Acciones formativas
4. Acciones de inclusión en tejido empresarial público/privado
5. Estudio viabilidad de creación de Centro Ocupacional en Graus
6. Realización de acompañamientos en el marco de la Atención centrada en la persona



<b>2.2.1. Mejora en el sistema de servicios y prestaciones del SAAD en Aragón</b>	
<b>Objetivo estratégico principal</b>	2.2. Proporcionar servicios y recursos de apoyo que posibiliten la permanencia de la persona en su entorno habitual durante todas las etapas de la vida
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	1.1.,1.2.,2.1.,2.3.,3.3.,3.4.,3.6.,5.2.,5.5.
<b>Objetivos específicos de la medida:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Incrementar el conjunto de servicios y prestaciones a las que puede acceder una persona dependiente.</li><li>- Incrementar la cuantía de las prestaciones máximas.</li></ul>	
<b>Descripción:</b> <p>La Orden CDS/425/2023, de 30 de marzo, incorpora un conjunto de medidas destinadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Incremento de cuantías máximas de las prestaciones</li><li>- Acceso al SAAD de las personas con grado I en residencia.</li><li>- Creación de nuevas Prestaciones Vinculadas al Servicio</li><li>- Compatibilidad de Servicios / Prestaciones. Fortalecimiento del derecho a la permanencia en el domicilio mediante "paquetes integrados de servicios".</li><li>- Supresión del plazo de carencia de 24 meses para el acceso a la PECEF.</li></ul> <p>Todas estas medidas tienen como objetivo potenciar el SAAD en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón. Además de las medidas destinadas a la mejora del servicio de atención residencial, se favorecen aquellas medidas que posibilitan una mejor atención en el domicilio de las personas que ejercen su derecho a permanecer en el mismo.</p>	
<b>Periodo previsto que abarca:</b> <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026	
<b>Servicio/administración impulsora:</b> IASS.- Programas de dependencia, mayores y discapacidad	
<b>Actividades a desarrollar en 2023:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tramitación solicitudes atención residencial grado I</li><li>2. Revalorización de las prestaciones que perciben cuantías máximas</li><li>3. Desarrollo normativo PAP</li><li>4. Desarrollo informático necesario para la gestión PV a SAD y PAP</li></ol>	

**2.2.2. Puesta en funcionamiento e implementación del nuevo modelo de atención para el apoyo en el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas adultas en Aragón**

<b>Objetivo estratégico principal</b>	2.2. Proporcionar servicios y recursos de apoyo que posibiliten la permanencia de la persona en su entorno habitual durante todas las etapas de la vida
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	1.4.,2.1.,2.5.,2.7.,3.6.,4.1.
<b>Objetivos específicos de la medida:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Dar respuesta a nuevas necesidades sociales adaptando las pautas de actuación en materia del ejercicio de la capacitación jurídica de las personas adultas a lo exigido en los cambios legales.</li><li>- Dotar de una estructura de gestión más autónoma, operativa y eficiente para la protección, promoción y capacitación de las personas mayores de edad con la capacidad de obrar modificadas o con medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica.</li></ul>	
<b>Descripción:</b> <p>La creación de la Fundación para el apoyo a la autonomía y capacidades de las personas de Aragón corresponde a la decisión de atender nuevas necesidades sociales, así como de modificar las pautas de actuación de la actual Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos para ajustarlas a lo exigido por los últimos cambios legales. En este sentido, hay varios factores que deben ser tenidos en cuenta:</p> <p>a) La evolución sociológica operada en el último cuarto del siglo XX y comienzos del siglo XXI está provocando que se incrementen los casos en los que la entidad pública ha de asumir el ejercicio de las funciones tutelares, en detrimento de la familia y los apoyos comunitarios o sociales.</p> <p>b) La redefinición científica del abordaje de la enfermedad mental, con una apuesta clara por el apoyo a la autonomía personal, a la prevención y a la recapacitación y reinserción social.</p> <p>c) La mayor longevidad ha incrementado notablemente la aparición y la duración de las patologías de demencia propias del envejecimiento, hasta el punto de que actualmente constituyen la gran mayoría de los procesos de modificación judicial de la capacidad.</p> <p>d) La detección cada vez más recurrente (y preocupante) de casos de estafa, engaño, despatrimonialización, abusos de toda índole en personas que no han sido todavía incapacitadas (pese a que deberían haberlo sido), sin que la red social o comunitaria o los servicios sociales comunitarios hayan detectado estas situaciones a tiempo, ni las familias tampoco (pues en muchos casos son las personas del entorno más cercano quienes participan del engaño o el abuso ...).</p> <p>e) No existen recursos de orientación o asesoramiento en nuestra Comunidad Autónoma y se detecta bastante desinformación y confusión entre profesionales que deberían detectar, derivar u orientar.</p> <p>Además, normas como la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica, demuestran la tendencia a sustituir las medidas de protección vigentes hasta ahora por medidas de apoyo al ejercicio de la capacidad y la autonomía de las personas.</p> <p>Esta nueva tendencia reguladora trae consigo importantes cambios, fundamentalmente porque busca potenciar la voluntad de la persona por encima de las medidas que la coartan (aunque sea en su propia protección), desapareciendo la tutela (tal y como la concebimos ahora) y la posibilidad de prorrogar la autoridad familiar sobre los hijos más allá de su mayoría de edad.</p>	



**2.2.2. Puesta en funcionamiento e implementación del nuevo modelo de atención para el apoyo en el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas adultas en Aragón**

La idea básica es sustituir el régimen tutelar (en el que la voluntad del incapaz carece de valor formal) por un régimen similar al de la actual curatela con la generación de los apoyos necesarios para que la persona pueda actuar.

Estos cambios quedan plasmados en los objetivos de trabajo de la Fundación y en las líneas de trabajo a emprender:

1. La protección jurídica, patrimonial y social de las personas mayores de edad con la capacidad de obrar modificada judicialmente o con medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica, o que se encuentren incurso en un proceso judicial de modificación de su capacidad de obrar o de provisión de medidas de apoyo, a través del ejercicio de la tutela, curatela, defensa judicial o cualquier otra medida protectora o de apoyo encomendada al Gobierno de Aragón por la autoridad judicial.
2. La promoción y capacitación de las personas sometidas a medidas de modificación de su capacidad o a medidas de apoyo en el ejercicio de la misma para que, en la medida de sus posibilidades, puedan desempeñarse de la forma más autónoma posible en su vida diaria, y ser protagonistas en sus propios procesos de vida y en la adopción de las decisiones que les conciernen.
3. La prestación de orientación y asesoramiento a particulares, profesionales, otras entidades y administraciones públicas en relación con la modificación judicial de la capacidad, la provisión de medidas de apoyo en el ejercicio de la capacidad jurídica, el ejercicio de las medidas protectoras y la protección jurídica y social de la persona dependiente o discapacitada en situaciones de vulnerabilidad física, económica y/o social.
4. La orientación a las personas físicas en la planificación preventiva de su futuro, para anticiparse a posibles situaciones de pérdida o afectación de la capacidad de obrar, con la adopción de medidas que prevean dichas situaciones en protección de su propia persona y de su patrimonio según sus propios deseos y voluntad.
5. La sensibilización social y profesional y prevención de abusos ante las situaciones de discapacidad, dependencia y toma de decisiones al final de la vida, así como la denuncia y persecución de dichas situaciones.
6. La búsqueda de recursos económicos para la realización de los fines que le son propios, incluida la atención a las necesidades materiales de las personas bajo medida protectora ejercida por el Gobierno de Aragón.

**Periodo previsto que abarca:**

2023  2024  2025  2026

**Servicio/administración impulsora:**

Fundación para el apoyo a la autonomía y capacidades de las personas de Aragón

**Actividades a desarrollar en 2023:**

1. Entrevistas a personas atendidas.
2. Charlas divulgativas y formativas para profesionales sobre la actividad de la Fundación realizada.
3. Definición y puesta en marcha de planes de intervención que doten de mayor autonomía a los usuarios atendidos.
4. Presentación de la documentación judicial correspondiente para la sustitución procesal de la Comisión de Tutelas ante Juzgados y Tribunales.
5. Aceptación en sede judicial del ejercicio de nuevas medidas judiciales o voluntarias de apoyo.

**2.3.1. Desarrollo del modelo de atención residencial**

<b>Objetivo estratégico principal</b>	2.3. Avanzar en la implantación de un modelo de intervención basado en la atención integral centrada en la
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	2.1.,2.4.,2.6.,2.7.,2.8.,3.2.,3.3.,3.4.,3.5.,3.6.,4.2.,4.3.,4.4.
<b>Objetivos específicos de la medida:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mejorar la calidad de vida de las personas usuarias en todas sus dimensiones.</li><li>- Garantizar el buen trato y el respeto de la dignidad y los derechos en igualdad de condiciones que las personas que viven en su domicilio habitual.</li><li>- Proporcionar una atención integral centrada en la persona, basada en el fomento de la identidad, las capacidades, la participación y la autonomía.</li><li>- Promocionar el envejecimiento activo.</li><li>- Disponer de ambientes hogareños, que sean confortables para la persona usuaria.</li><li>- Proporcionar apoyos y actividades que resulten significativos para las personas usuarias, porque estén basados en su historia de vida.</li><li>- Facilitar la participación de las personas usuarias en la comunidad de referencia.</li><li>- Fomentar la participación e implicación de las familias en la planificación y las actividades realizadas en el centro.</li><li>- Satisfacción con la prestación del servicio.</li></ul>	
<b>Descripción:</b> <p>La misión de los centros residenciales del IASS es la de atender y contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas con dependencia, que precisan de cuidados permanentes, a través de una atención integral centrada en la persona que proporcione apoyos para satisfacer sus necesidades y demandas personales, afectivas, sociales y materiales favoreciendo la convivencia, el disfrute de la vida, la autodeterminación, la autonomía y la participación. El centro de la atención es la persona usuaria, su dignidad, su bienestar, sus derechos y sus decisiones.</p> <p>Este modelo se está mostrando a nivel internacional como el más eficaz a la hora de hacer de la vivienda alternativa un lugar grato y confortable, lo más parecido al propio hogar, en el que la persona siga manteniendo el control de su vida, se respeten sus derechos y decisiones, y no se interrumpa de forma brusca su proyecto y modo de vida anterior.</p> <p>El modelo de atención expuesto se está desarrollando mediante un proyecto iniciado en 2018. Este busca establecer un sistema propio de organización y gestión en nuestros centros, con el que asegurar un modelo de atención común, compartiendo los mismos principios y criterios en los diferentes niveles del sistema.</p> <p>Desde el modelo de AICP, los servicios residenciales se ven implicados en un amplio conjunto de actuaciones:</p> <p>1.- Grupos de coordinación en el modelo de atención y gestión.</p> <p>Con el fin de asegurar el modelo de atención, es necesario organizar y gestionar los diferentes recursos dentro del marco de un modelo de calidad, que permita disponer de principios y criterios compartidos, ordenar y sistematizar las actuaciones, así como evaluar los resultados e implementar medidas de mejora.</p> <p>De partida, se han definido dos niveles complementarios de actuación:</p> <p>1.1.- Organización y coordinación de la gestión en servicios centrales. Gerencia, Direcciones Provinciales y Direcciones de Centros.</p> <p>1.2.- Implantación de un proyecto de gestión residencial en cada centro, con grupos de trabajo que impulsen el modelo de atención.</p>	



### 2.3.1. Desarrollo del modelo de atención residencial

#### 2.- Proyecto piloto de implantación de unidades de convivencia.

A través del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia se están financiando reformas para puesta en funcionamiento de hasta 20 unidades de convivencia en 9 residencias de personas mayores del IASS.

Se planificarán funcionalmente e implantarán estas unidades de convivencia dentro de un proyecto piloto que, a través de una evaluación previa y posterior, nos permita analizar el impacto real en los agentes implicados (usuarios, familias y trabajadores), los cambios necesarios para la puesta en marcha, y la mejor forma de hacer viable este modelo de atención, para posteriormente dar continuidad y extrapolar el modelo a otras unidades y centros residenciales de Aragón.

Este proyecto comprende actuaciones:

2.1- Realizar una evaluación de la situación de partida y repercusión en los diferentes agentes implicados, con metodología y herramientas específicas.

2.2- Analizar y asesorar sobre necesidades organizativas para la puesta en marcha y el posterior desarrollo del modelo de atención.

2.3- Capacitar a los trabajadores de las residencias, a través de una formación básica inicial y formación específica continuada.

2.4- Realizar una evaluación del impacto de los cambios implementados, a través de un trabajo de investigación que cuente con la metodología y garantías necesarias para dar solidez a sus conclusiones.

2.5.- Determinar la conveniencia y sostenibilidad de las unidades convivenciales, así como la oportunidad de implantación de otras nuevas.

#### 3.- Proyecto AICP.COM. Actuaciones innovadoras para avanzar en el cambio de modelo hacia la atención integrada y centrada en la persona (AICP.COM)

3 de nuestras residencias de gestión indirecta participan en este proyecto durante los años 2022-2024, desarrollado por la asociación LARES y Fundación Pilares en 4 CCAA y Ceuta para implantar y evaluar el modelo de atención AICP. Busca la elaboración y validación de un sistema referencial de calidad con indicadores y estándares de calidad, de conformidad con el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del SAAD de 26-7-21.

#### 4.- Envejecimiento activo y mejora de la calidad de vida en las residencias.

Programa de actividades dirigidas al desarrollo del envejecimiento activo y la mejora de la calidad de vida de las personas usuarias de los centros de atención residencial de gestión propia del IASS.

Es un programa específico que pretende, fomentar la estimulación de los sentidos, la interacción y la comunicación a través de la participación en actividades adaptadas a las necesidades e intereses de cada persona. Supone un desarrollo del modelo de atención centrada en la persona.

#### 5.- Revisión y seguimiento de los nuevos contratos de gestión residencial: centros propios del IASS de gestión indirecta y centros con plazas concertadas

El modelo de atención y gestión del IASS debe servir de marco para la atención residencial en la red pública de plazas de nuestra comunidad autónoma, con el fin conseguir la adecuada coherencia en la organización y gestión de los recursos del sistema y de homogeneizar la atención recibida por las personas usuarias, con independencia del servicio que les atienda. Se están revisando los contratos de gestión de centros y acuerdos marco de plazas residenciales, a través de los que las empresas adjudicatarias asumen los principios y criterios del modelo y se incorporan nuevos requisitos y procedimientos de control (con personal específicamente dedicado al seguimiento).



### 2.3.1. Desarrollo del modelo de atención residencial

Periodo previsto que abarca:

2023  2024  2025  2026

**Servicio/administración impulsora:**

IASS.- Políticas transversales de gerencia

**Actividades a desarrollar en 2023:**

1. Realización de reuniones bimensuales entre representantes de las residencias de personas mayores y equipo de Gerencia del IASS
2. Conformación, en cada residencia de gestión directa del IASS, de grupos de trabajo a dos niveles: de las unidades de convivencia y grupo motor a nivel centro
3. Evaluación de la situación inicial en cada centro, previa a los cambios en la organización y la intervención en el cambio de modelo de atención.
4. Asesoramiento por parte de Servicios Centrales del IASS y de una empresa contratada a todas las residencias para la puesta en marcha de unidades de convivencia.
5. Impartir formación a los trabajadores de las residencias de personas mayores del IASS (unos 1200 en residencias de gestión directa, 450 en las de gestión indirecta).
6. Continuación y ampliación de los programas de envejecimiento activo en las residencias de gestión directa del IASS: 7centros de 11 posibles hasta octubre de 2023. Renovación y extensión de los programas a la totalidad de estos a partir de noviembre de 2023.

**2.3.2. Desarrollo e implementación del aplicativo de gestión residencial GARES**

<b>Objetivo estratégico principal</b>	2.3. Avanzar en la implantación de un modelo de intervención basado en la atención integral centrada en la persona
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	2.4.,2.6.,3.4.,4.3.,4.4.,5.1.,
<b>Objetivos específicos de la medida:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Disponer de herramientas de gestión actualizadas, que permitan la planificación y el registro de las actuaciones realizadas en los centros de forma eficiente.</li><li>- Disponer de herramientas de gestión acordes al modelo de atención, que permitan la planificación y el registro de los principales elementos del mismo.</li><li>- Colaborar en la sensibilización y extensión del modelo de atención.</li><li>- Facilitar el acceso a la información.</li><li>- Asegurar la calidad de los servicios, homogeneizando y sistematizando el uso de las mismas herramientas, así como de datos homogéneos para la evaluación.</li><li>- Mejora de la comunicación interna y externa: con servicios centrales, con otros sistemas de servicios sociales y con los sistemas del SALUD.</li></ul>	
<b>Descripción:</b> <p>El IASS está renovando los sistemas de información, desarrollando nuevas aplicaciones integradas en un sistema informático integrado de servicios sociales.</p> <p>En su planificación y desarrollo se ha tenido en cuenta que estos instrumentos han de adaptarse a nuestra organización, posibilitando un modelo básico de gestión de calidad y garantizando una atención a las personas usuarias acorde al modelo de Calidad de Vida y la Atención Integral Centrada en la Persona (AICP).</p> <p>Como parte de esta política de progreso, se está desarrollando e implantando GARES (Gestión de la Atención Residencial y Social), un nuevo sistema integral para la gestión de las residencias y centros de día del Instituto, que se integre con el resto de sistemas de información.</p> <p>El nuevo aplicativo abarca las áreas de planificación de la gestión, administración, servicios generales, servicios asistenciales y de apoyos personales, así como instrumentos que faciliten la atención centrada en la persona.</p> <p>Este aplicativo de gestión incluye módulos de información compartida con otros sistemas (p.e. Dependencia, SALUD), y permitirá disponer de información compartida y accesible de todos estos centros y sus usuarios tanto en los servicios centrales del IASS como en los sistemas del SALUD.</p> <p>Las principales líneas de actuación son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Desarrollo y mejora de la aplicación.</li><li>- Implantación en los centros residenciales y de estancias diurnas, tanto de gestión directa como indirecta.</li><li>- Formación y apoyo a trabajadores en la resolución de necesidades e incidencias.</li><li>- Afianzar la comunicación y coordinación con otros sistemas, en especial con el SALUD: alta de usuarios (trabajadores) en los sistemas, registro de actividad, suministros de farmacia con el sistema, otras funcionalidades.</li></ul> <p>GARES se ha implantado en 10 de 11 centros residenciales de gestión directa y en 6 centros de día en 2023. En la segunda mitad de 2023 está agendada la implantación en la totalidad de los centros de gestión directa, así como en los 6 centros de gestión indirecta</p>	
<b>Periodo previsto que abarca:</b> <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input type="checkbox"/> 2025 <input type="checkbox"/> 2026	



### 2.3.2. Desarrollo e implementación del aplicativo de gestión residencial GARES

**Servicio/administración impulsora:**

IASS.- Políticas transversales de gerencia

**Actividades a desarrollar en 2023:**

- 1 Conclusión de los principales desarrollos y mejoras del aplicativo GARES.
- 2 Implantación del aplicativo en todos los centros (residencias y centros de día) del IASS. GARES se ha implantado en 10 de 11 centros residenciales de gestión directa y en 6 centros de día en 2023. En la segunda mitad de 2023 está agendada la implantación en la totalidad de los centros de gestión directa, así como en los 6 centros de gestión indirecta.
- 3 Facilitar el acceso de todos los trabajadores sanitarios de residencia a los sistemas de información del SALUD, en igualdad de condiciones independientemente del tipo de centro en el que trabajen.
- 4 Ampliar las posibilidades de interoperar (prescripción, gestión de suministros, derivaciones a especialistas, etc).



<b>2.3.3. Creación de equipos profesionales de valoración que ofrezcan una atención integral en las áreas de atención a la dependencia y a discapacidad</b>	
<b>Objetivo estratégico principal</b>	2.3. Avanzar en la implantación de un modelo de intervención basado en la atención integral centrada en la persona
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	1.1.,1.2.,2.5.,3.1.,3.4.,3.6.,4.2.,
<b>Objetivos específicos de la medida:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Extender el acceso a derechos sociales a través del Sistema Público de Servicios Sociales</li><li>- Ofrecer una atención integral a las personas que puedan presentar necesidades de autonomía personal (discapacidad, dependencia)</li><li>- Reestructurar los efectivos de personal que se destinan a la valoración especializada de la situación de dependencia y de la discapacidad</li><li>- Mejorar la gestión en los servicios de valoración especializada</li></ul>	
<b>Descripción:</b> <p>Con la Ley 39/2006 se puso en marcha el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia reconociéndose el derecho subjetivo a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. Desde el inicio de su aplicación han transcurrido más de 15 años llegando a completar la incorporación progresiva, según el calendario de desarrollo, de los tres grados de dependencia en los que se estructura</p> <p>Por otra parte, desde el IASS se viene realizando la valoración y reconocimiento de la discapacidad conforme a las competencias que el Instituto tiene atribuidas.</p> <p>Los datos actuales indican que, aproximadamente, cuatro de cada diez personas en situación de dependencia tienen además reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33% y se considera que podría haber una demanda latente, al gestionarse como solicitudes de valoración diferenciadas.</p> <p>Ambas condiciones, que pueden confluir en una misma persona, ofrecen beneficios y servicios distintos. Tras la experiencia en la gestión, la reciente modificación en el baremo para valorar la discapacidad se considera una oportunidad para unificar ambos procedimientos de valoración ofreciendo una atención integral a las personas que acceden al Sistema de Servicios Sociales.</p> <p>No obstante, la unificación de ambas valoraciones implica no solo la utilización de dos baremos distintos, sino que conllevaría cambios a nivel organizativo y de configuración de equipos.</p> <p>Actuaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Elaboración de un proyecto en el que se diseñará la hoja de ruta para llegar a establecer el procedimiento unificado de valoración para la situación de dependencia y reconocimiento de discapacidad.</li><li>- Modificaciones normativas para su desarrollo (Ej. Decreto de organización de los Centros de Atención a la Discapacidad)</li><li>- Modificación de la RPT: reorganizando funciones e incorporando, si fuera necesario, nuevos perfiles profesionales.</li></ul>	
<b>Periodo previsto que abarca:</b> <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input type="checkbox"/> 2026	
<b>Servicio/administración impulsora:</b> IASS.- Secretaría General	
<b>Actividades a desarrollar en 2023:</b> 1 Elaboración de la hoja de ruta necesaria para establecer un procedimiento unificado de valoración	

**2.4.1. Construcción de nuevas unidades de convivencia en las residencias de personas mayores del IASS**

<b>Objetivo estratégico principal</b>	2.4. Proporcionar una red de establecimientos acordes al modelo de atención centrada en la persona
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	1.2.,2.2.,2.3.,2.8.,3.1.,3.6.,4.1.,4.2.,5.2.
<b>Objetivos específicos de la medida:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Consolidar el nuevo enfoque de los cuidados a través del Modelo de Atención Integral Centrada en la Persona (AICP) en las residencias de personas mayores propias del IASS de gestión directa creando 20 unidades de convivencia.</li></ul>	
<b>Descripción:</b> <p>El IASS, tiene como referente el modelo de Calidad de Vida, posibilitado mediante una Atención Integral Centrada en la Persona (AICP). Con esta finalidad, a través del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia se están financiando reformas para puesta en funcionamiento de hasta 20 unidades de convivencia en 9 residencias de personas mayores del IASS.</p> <p>Las unidades de convivencia son espacios en los que vive un grupo de personas mayores en situación de dependencia, a los que se proporciona los apoyos necesarios para el desarrollo de su vida cotidiana en un contexto físico y relacional similar a su hogar. En estas unidades se garantiza la calidad de los cuidados de salud y el control de sus procesos de dependencia, pero se da un paso más en la atención de calidad. En las unidades de convivencia suelen vivir entre 10 y 15 personas, con características y capacidades diversas; cuentan con un espacio común (con comedor, cocina y sala de estar) y espacios privados (habitaciones individuales con baño). Las primeras unidades se han puesto en funcionamiento en enero de 2023.</p> <p>Los elementos arquitectónicos que definen a una unidad de convivencia son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Capacidad de diez-quince personas (con carácter general).</li><li>- Espacios comunes para la relación y la actividad. Incluyen cocina, comedor y sala de estar.</li><li>- Espacios privados. Habitaciones individuales con baño (con posibilidad de separación si son dobles).</li><li>- Ambiente propio de un "hogar", para lo que utilizarán elementos relacionados con la calidez del espacio, decorado con la participación de los usuarios de cada unidad.</li><li>- Estas reformas están comprendidas dentro del "Proyecto piloto de implantación de unidades de convivencia", junto con otras medidas de actuación descritas en otras fichas</li></ul> <p>Las nueve residencias propias del IASS en las que se va a implantar las unidades de convivencia son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Provincia de Zaragoza; Romareda (Zaragoza), Borja, Hogar Doz (Tarazona) y el Centro Asistencial de Calatayud</li><li>- Provincia de Huesca: Ciudad de Huesca y Sagrada Familia (Huesca)</li><li>- Provincia de Teruel: Utrillas, Javalambre y Albarracín</li></ul> <p>Para desarrollar la medida se procede de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboración por parte de los técnicos del IASS de estudios previos en las nueve residencias de gestión directa, diseñando los espacios</li><li>- Contratación del proyecto básico y de ejecución con medios externos</li></ul>	



**2.4.1. Construcción de nuevas unidades de convivencia en las residencias de personas mayores del IASS**

- Supervisión del proyecto por los servicios técnicos del IASS
- Contratación de la obra
- Contratación de la Dirección Facultativa y de la Coordinación de Seguridad y Salud
- Obras de construcción, con supervisión de los servicios técnicos del IASS
- Recepción y Liquidación de las obras
- Equipamiento de las unidades de convivencia

Periodo previsto que abarca:

2023  2024  2025  2026

**Servicio/administración impulsora:**

IASS.- Políticas transversales de gerencia

**Actividades a desarrollar en 2023:**

1. Inicio de obras
2. Apertura de plazas en Romareda, Ciudad de Huesca, Calatayud, Hogar Doz (Tarazona) y Albarracín



<b>2.4.2. Instalación Sistemas Paciente/Enfermera, control de errantes, infraestructuras de red, wifi y telefonía DECT</b>	
<b>Objetivo estratégico principal</b>	2.4 Proporcionar una red de establecimientos acordes al modelo de atención centrada en la persona
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	2.3.
<b>Objetivos específicos de la medida:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Promover el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación en los Centros del IASS.</li><li>- Disponer de tecnología que facilite el modelo de atención centrada en la persona</li></ul>	
<b>Descripción:</b> <p>Se pretende dotar a las residencias públicas de sistemas Paciente/Enfermera, control de errantes, infraestructuras de red, WIFI y telefonía DECT.</p> <p>Así como dotar a los Hogares de personas mayores de infraestructuras de red y WIFI.</p> <p>Se ha dotado de equipamiento informático como ordenadores fijos, portátiles, tablets, monitores interactivos, proyectores, pantallas de proyección, equipos de sonido, etc para uso en salas de formación y en las instalaciones de los centros. Ahora es necesario dotar a los centros de un sistema de conexión que permita hacer un uso óptimo del equipamiento instalado.</p> <p>Se financiará con fondos de resiliencia la licitación por cada centro de gasto de las obras necesarias para la adecuación de los sistemas actuales a los definidos.</p>	
<b>Periodo previsto que abarca:</b> <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input type="checkbox"/> 2025 <input type="checkbox"/> 2026	
<b>Servicio/administración impulsora:</b> IASS.- Innovación y comunicación	
<b>Actividades a desarrollar en 2023:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Licitación de gasto de las obras necesarias para la adecuación de las infractucturas de red, WIFI y telefonía DECT en los hogares de la provincia de Huesca</li><li>2. Licitación de gasto de las obras necesarias para la adecuación de las infractucturas de red, WIFI y telefonía DECT en los hogares de la provincia de Zaragoza</li><li>3. Licitación de gasto de las obras necesarias para la adecuación de las infractucturas de red, WIFI y telefonía DECT en los hogares de la provincia de Teruel</li><li>4. Licitación de gasto de las obras necesarias para la adecuación de las infractucturas de red, WIFI y telefonía DECT en la residencia Romareda</li></ol>	

**2.6.1. Actuaciones inspectoras**

<b>Objetivo estratégico principal</b>	2.6. Velar por la calidad de las prestaciones del catálogo de los servicios sociales
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	1.1.,2.3.,3.2.,3.4.,3.5.,3.6.,5.3.,5.4.
<b>Objetivos específicos de la medida:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Definir líneas básicas de actuación en congruencia con las funciones asignadas al Servicio de Ordenación de Servicios Sociales, adscrito a la Secretaria General Técnica del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales.</li><li>- Asesorar a la ciudadanía en general y a las entidades de servicios sociales, además de realizar las correspondientes comprobaciones del cumplimiento de la normativa sectorial en aras a que por las entidades se adopten las medidas adecuadas que permitan garantizar una atención asistencial de calidad y el respeto de los derechos de las personas usuarias.</li><li>- Favorecer las relaciones de comunicación con las entidades de servicios sociales.</li><li>- Avanzar en las relaciones de colaboración con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales y con otras unidades administrativas e inspectoras de otros Departamentos cuyas funciones estén estrechamente ligadas con las funciones encomendadas al Servicio de Ordenación de Servicios Sociales.</li><li>- Impulsar una mayor colaboración entre el Gobierno de Aragón y las entidades locales en el ejercicio de las funciones de inspección y control en materia de servicios sociales. Es necesario unificar criterios de actuación y velar por la consecución de los principios de seguridad jurídica, de cooperación y colaboración que deben regir las relaciones de las Administraciones Públicas.</li><li>- Impulsar un nuevo régimen aplicable a las entidades de servicios sociales favoreciendo la participación, ponderando los intereses y garantizando un adecuado equilibrio entre las partes implicadas.</li><li>- Impulsar la administración electrónica en el ámbito de servicios sociales y favorecer el acceso a la información a través de los medios tecnológicos: avanzar en la herramienta SIRCOVID; tramitación electrónica de procedimientos a través del diseño de una plataforma de gestión; diseño de Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales e interconexión de datos con otras aplicaciones; publicidad de checklist para que las entidades se autoevalúen en el cumplimiento de la normativa sectorial; diseño de modelos de documentos (contrato de admisión, reglamentos de régimen interior, protocolos de cuidados, planes de autoprotección); recomendaciones, instrucciones, circulares, protocolos de actuación, convenios de colaboración e informes que resulten de interés.</li></ul>	
<b>Descripción:</b> <p>Es necesario diseñar un plan de prioridades y una planificación en el ejercicio de la labor inspectora que garantice la idoneidad y eficacia en el desarrollo las funciones encomendadas, de forma que, sin obviar las funciones encomendadas por la normativa que resulta de aplicación, se haga hincapié sobre aquellos aspectos en los que se ha identificado una necesidad de actuación, atendiendo, a recomendaciones efectuadas por el Justicia de Aragón y el Defensor del Pueblo; a las Estrategias nacionales sobre personas mayores y personas con discapacidad; Protocolos de buenas prácticas; doctrina del Tribunal Constitucional sobre la garantía judicial de los internamientos en centros residenciales; Instrucción 1/2022, de 19 de enero, de la Fiscalía General del Estado, sobre el uso de medidas de contención mecánicas o farmacológicas en unidades psiquiátricas o de salud mental y centros residenciales y/o sociosanitarios de personas mayores y/o con discapacidad; Protocolo de actuaciones entre el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales y el Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón, de fecha 29 de julio de 2020, para el desarrollo de actuaciones conjuntas en centros residenciales de personas mayores y Centros de personas con discapacidad, publicado mediante Resolución de 18 de</p>	



### 2.6.1. Actuaciones inspectoras

septiembre de 2020, del Secretario General Técnico de Ciudadanía y Derechos Sociales; Acuerdo sobre criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD).

De acuerdo con lo anterior, se propone un Plan de Inspección que englobaría las siguientes líneas de actuación:

Línea I. Velar por el respeto de los derechos de las personas usuarias de los servicios sociales: derecho al ejercicio de la libertad individual para el ingreso, la permanencia y la salida del centro en que reciban atención social; derecho a una atención de calidad, continuada y personalizada garantizando el derecho de participación en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención y en la libre elección del tipo de medidas o recursos a aplicar; derecho a un sistema de quejas y sugerencias.

Línea II. Control del cumplimiento de las condiciones mínimas funcionales y materiales para el funcionamiento de los centros sociales: tramitación de procedimientos de autorización y seguimiento del cumplimiento de las condiciones funcionales y materiales.

Línea III. Seguridad, adaptación de centros, regularización y medidas administrativas.

Línea IV. Seguimiento de la calidad en la atención asistencial: ratios de personal; impulsar buenas prácticas de atención, implantación de sistemas de evaluación de calidad en los centros sociales; impulsar la implantación de protocolos y registros en el ámbito de la atención a personas usuarias comprobando su efectiva aplicación; medidas para conocer el grado de conformidad con el servicio prestado; colaboración con el Comité de Ética en la Atención Social en Aragón; impulsar un nuevo régimen aplicable a las entidades privadas que desarrollen actividades en materia de servicios sociales.

Línea V. Control del cumplimiento de los requerimientos efectuados por el personal inspector.

Línea VI. Asesorar a las personas destinatarias y usuarias de servicios sociales, personas de referencia y entidades de servicios sociales: parte pública de Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales, información en página web del Departamento etc.

Línea VII. Colaboración con los Departamentos que integran la estructura orgánica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Línea VIII. Colaboración entre el Gobierno de Aragón y las entidades locales en el ejercicio de las funciones de inspección y control en materia de servicios sociales.

Línea IX. Impulso de la seguridad jurídica, sistemas de información y de la administración electrónica: integración con otras aplicaciones, publicidad de información de datos básicos

En el plazo que se determine, en función de la vigencia del plan de inspección, se dará a conocer el grado de cumplimiento y resultados de las actuaciones realizadas mediante su publicación en la página web del Departamento competente en materia de servicios sociales.

Periodo previsto que abarca:

2023  2024  2025  2026

Servicio/administración impulsora:

SGT.- Ordenación de servicios sociales

Actividades a desarrollar en 2023:

1. Publicación de Orden por la que se aprueba el Plan de Inspección de centros y servicios sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón.
2. Publicación de medidas de regularización, medidas administrativas y recomendaciones.



### 2.6.1. Actuaciones inspectoras

3. Implantación de solicitudes electrónicas y presentación telemática de la documentación: procedimiento y seguimiento.
4. Puesta en marcha de plataforma de gestión de Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales.
5. Puesta en marcha de parte pública Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales.
6. Ejercicio de funciones inspectoras de acuerdo a las líneas de actuación establecidas en el Plan de Inspección de centros y servicios sociales.



<b>2.6.2. Seguimiento de la prestación de servicios a través de fórmulas de colaboración con entidades privadas</b>	
<b>Objetivo estratégico principal</b>	2.6. Velar por la calidad de las prestaciones del catálogo de servicios sociales
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	2.3.,3.1.,3.3.,3.4.,3.5.,3.6.,4.1.,4.2.
<b>Objetivos específicos de la medida:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Supervisar el cumplimiento de los contratos o conciertos controlando la calidad de las prestaciones del Catálogo de Servicios Públicos competencia del IASS.</li><li>- Extender el modelo de organización y gestión residencial del IASS a los centros propios de gestión indirecta</li><li>- Colaborar con las funciones de inspección y vigilancia competencia del Departamento.</li><li>- Velar por los derechos y deberes de las personas usuarias</li><li>- Mejorar el modelo de atención y gestión residencial en el Sistema de Responsabilidad Pública</li></ul>	
<b>Descripción:</b> <p>Actuaciones previstas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Establecer una estructura administrativa singularizando puestos de trabajo con dichas funciones</li><li>- Control del cumplimiento de las condiciones y requisitos establecidos para la prestación del servicio (gestión de recursos humanos; movimientos de altas, bajas e incidencias de los usuarios; etc)</li><li>- Análisis de calidad percibida, quejas y sugerencias sobre el servicio.</li><li>- Evaluación de la gestión del servicio (análisis de indicadores)</li></ul>	
<b>Periodo previsto que abarca:</b> <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026	
<b>Servicio/administración impulsora:</b> IASS.- Secretaría General	
<b>Actividades a desarrollar en 2023:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Definición de indicadores</li><li>2. Incorporación de indicadores a los Acuerdos Marco de Plazas Residenciales de Mayores</li><li>3. Establecimiento de plantilla de recopilación de indicadores</li><li>4. Análisis de datos de indicadores 2023 (a realizar en primer trimestre del 2024)</li></ol>	

**2.6.3. Consolidación y mejora del servicio de orientación y mediación familiar**

<b>Objetivo estratégico principal</b>	2.6. Velar por la calidad de las prestaciones del catálogo de servicios sociales
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	1.3.,1.5.,2.5.,3.1.,3.2.,3.3.,3.4.,3.5.,3.6.,4.1.,4.2.,4.3.,4.4.,5.1.,5.3.,5.5.
<b>Objetivos específicos de la medida:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mantener el servicio, implementando procedimientos que repercutan positivamente en la atención a las familias.</li><li>- Facilitar el desarrollo de dinámicas familiares positivas que mejoren la relación entre los miembros de la unidad familiar.</li><li>- Participar en órganos consultivos, grupos de trabajo, foros de opinión, etc. relacionados con la materia.</li><li>- Asegurar la multidisciplinariedad y formación especializada del personal técnico.</li><li>- Garantizar la puesta en marcha de medidas que permitan un adecuado seguimiento de la gestión del servicio.</li><li>- Facilitar la participación de las familias en el desarrollo y evaluación del servicio.</li><li>- Potenciar la coordinación con otros organismos y entidades que atiendan a las familias.</li><li>- Mejorar el tratamiento de datos mediante aplicaciones informáticas actualizadas y apropiadas al servicio.</li><li>- Mejorar los canales de información y comunicación con las familias.</li><li>- Conseguir la mejora del servicio en futuros contratos</li></ul>	
<b>Descripción:</b> <p>Actuaciones previstas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mantenimiento del servicio de orientación y mediación familiar en Zaragoza, Huesca, Teruel y Alcañiz.</li><li>- Participación en órganos consultivos, grupos de trabajo, foros de opinión, etc. para la promoción y difusión de la orientación y mediación familiar.</li><li>- Consolidación de equipos de trabajo especializados en la materia.</li><li>- Potenciación de la formación del equipo de trabajo con actuaciones de formación técnica</li><li>- Convenio con la Universidad de Zaragoza para el desarrollo de estudios de especialización en materia de mediación familiar e intervención familiar sistémica.</li><li>- Funcionamiento de una comisión de seguimiento que asegure la adecuada coordinación del servicio.</li><li>- Motivar a las familias usuarias para la cumplimentación de las encuestas de satisfacción elaboradas para la valoración del servicio.</li><li>- Introducción del servicio en la carta de servicios de la Dirección General, garantizando su evaluación anual.</li><li>- Elaboración y publicación de memorias trimestrales de actividad.</li><li>- Potenciación de la coordinación con otros servicios sociales y con otros sistemas para compartir estrategias/procesos/resultados sobre la intervención con familias.</li><li>- Programación de jornadas técnicas con la participación del personal del servicio.</li><li>- Mejora de las diferentes aplicaciones informáticas de gestión.</li><li>- Ofrecer a través de la web contenidos actualizados y relevantes sobre el servicio.</li><li>- Mantenimiento de los canales personalizados de comunicación continua con las familias, a través del teléfono y email.</li><li>- Actuaciones de difusión de la orientación y mediación familiar mediante jornadas de participación abierta.</li><li>- Implementación del protocolo de coordinación con los órganos judiciales para el desarrollo de la mediación intrajudicial.</li><li>- Planificación de los pliegos que regirán la futura contratación del servicio (al finalizar el actual), introduciendo mejoras relacionadas con la gestión y calidad del servicio.</li></ul>	



### 2.6.3. Consolidación y mejora del servicio de orientación y mediación familiar

Periodo previsto que abarca:

2023  2024  2025  2026

**Servicio/administración impulsora:**

DG.Igualdad y Familias.- Programas de apoyo a familias

**Actividades a desarrollar en 2023:**

1. Mantenimiento del contrato
2. Mantenimietno del Convenio de colaboración con la Universidad de Zaragoza
3. Creación y funcionamiento de las comisiones de seguimiento
4. Implementación del Protocolo para el desarrollo de la mediación intrajudicial
5. Seguimiento del contrato actual
6. Actuaciones de difusión y promoción

**2.6.4 Consolidación y mejora del servicio Puntos de Encuentro Familiar en Aragón**

<b>Objetivo estratégico principal</b>	2.6. Velar por la calidad de las prestaciones del catálogo de servicios sociales
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	1.3.,1.5.,2.5.,2.7.,3.1.,3.2.,3.3.,3.4.,3.5.,3.6.,4.1.,4.2.,4.3.,4.4.,5.1.,5.3.,5.5.
<b>Objetivos específicos de la medida:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Garantizar el cumplimiento del derecho subjetivo que tienen todas aquellas familias usuarias el servicio.</li><li>- Modificar la forma de gestión para la prestación del servicio de Punto de Encuentro Familiar en la Comunidad Autónoma de Aragón mediante la suscripción de conciertos con entidades de iniciativa social sin ánimo de lucro.</li><li>- Actualizar los precios y las condiciones para la concertación de estos servicios, adecuándolos y adaptándolos a las circunstancias actuales.</li><li>- Consolidar la red de Puntos de encuentro en el territorio.</li><li>- Introducir mejoras en la organización y desarrollo del servicio que incrementen la calidad del mismo.</li><li>- Adecuar la intervención a las necesidades y características de las familias, facilitando su participación</li></ul>	
<b>Descripción:</b> <p>El Servicio de Punto de Encuentro Familiar, tiene el carácter de gratuito, siendo obligatoria para la Administración la prestación del servicio y constitutiva de derechos subjetivo para todas aquellas personas que cumplan los requisitos normativos para acceder a su disfrute</p> <p>Durante el año 2023 se publicará la convocatoria para la prestación del servicio, por primera vez, mediante la concertación con entidades sin ánimo de lucro, con una previsión de tres años de duración (con posibilidad de prórroga).</p> <p>Las condiciones técnicas que regirán dicha concertación suponen una mejora tanto en el presupuesto destinado al desarrollo del servicio como a las condiciones en las que se desarrollará. Concretamente, se potencian, entre otros, la formación y experiencia del personal técnico, la coordinación con otros servicios y las intervenciones psicosociales con las familias. Del mismo modo, se amplían las exigencias relacionadas con la ubicación y espacios en los que se prestará el servicio. Al respecto, indicar que se mantiene la red de centros en el territorio de modo que los centros que atienden a las familias, se ubican en las localidades de Zaragoza (dos centros), Teruel, Huesca, Alcañiz, Calatayud y Ejea de los Caballeros. Por otro lado, se refuerzan los protocolos de intervención específicos en casos de atención a mujeres víctimas de violencia de género y a sus hijas e hijos.</p> <p>Se mantienen otras actuaciones que ya se están llevando a cabo y que contribuyen al desarrollo de los objetivos del Plan Estratégico de los Servicios en Aragón:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Se mantiene la red de prestación, con la finalidad de acercar el servicio a las familias del territorio.</li><li>- Se adecúan los perfiles profesionales a la modalidad del servicio, incluyendo, además, formación continua en materia de intervención familiar, prevención de conflictos, violencia de género, etc.</li><li>- Se mantiene una coordinación continua con los gestores, mediante la celebración de comisiones de seguimiento y otras formas de contacto.</li><li>- Se ofrece la oportunidad a las familias de participar en la elaboración de su plan de intervención y de manifestar su valoración mediante encuestas de satisfacción.</li></ul>	



<b>2.6.4 Consolidación y mejora del servicio Puntos de Encuentro Familiar en Aragón</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Se elaboran de memorias trimestrales de actividad que permiten reforzar el seguimiento del servicio.</li><li>- Se ha mejorado la financiación del contrato mediante la incorporación de fondos procedentes del Pacto de Estado contra la Violencia de Género.</li></ul>
<b>Periodo previsto que abarca:</b> <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026
<b>Servicio/administración impulsora:</b> DG.Igualdad y Familiar.- Programas de apoyo a familias
<b>Actividades a desarrollar en 2023:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Publicación del concierto</li><li>2. Celebración del concierto (distintos lotes)</li><li>3. Creación y funcionamiento de las comisiones de seguimiento</li><li>4. Elaboración y puesta en marcha de protocolo de colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y otros organismos (autoridad judicial, Menores, SS, etc)</li><li>5. Seguimiiiento del contrato actual</li></ol>

**2.8.1. Proyecto "Momentos Vitales" con Servicios Digitales Aragón**

<b>Objetivo estratégico principal</b>	2.8. Fomentar servicios y recursos complementarios al Sistema Público de Servicios Sociales
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	2.3.,2.6.,3.1.,3.3.,3.4.,3.6.,5.4.,5.5.
<b>Objetivos específicos de la medida:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Facilitar a la ciudadanía el camino a través de la administración para conseguir sus objetivos en una situación o momento concreto de su vida (momento vital)</li><li>- Mejorar la localización de la información de diferentes servicios agrupada por esos momentos vitales.</li><li>- Analizar la posible redefinición de ambos procesos: discapacidad y dependencia. Analizando tramites a suprimir o implementar, así como modelos de documentos. En general reflexión sobre la adecuación de todos los actos de inicio, instrucción y resolución y su contenido formal a los principios de buena gestión.</li></ul>	
<b>Descripción:</b> <p>El proyecto Momentos Vitales está financiado por Servicios Digitales de Aragón. Trata de incluir la situación desencadenante de discapacidad y dependencia como un "momento" que exige una acción coordinada de las Administraciones Públicas.</p> <p>Incluye estudiar los servicios que podrían componer el momento de "cuidar de una persona en situación de dependencia y/o discapacidad" y proponer un rediseño con la metodología de diseño de servicios utilizada en SDA entre otras acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Análisis información (web, documentos, cartelería, etc)</li><li>- Incorporación de nuevas herramientas como simuladores que permitan conocer a los interesados si su situación puede ser susceptible de reconocimiento como persona dependiente / discapacitada. O "calculadora" para que los usuarios puedan conocer la cuantía de las prestaciones o copagos.</li><li>- Análisis usuarios de los dos procesos (encuestas, solicitudes monotorizadas, etc)</li><li>- Redefinición de partes de los procesos susceptibles de mejora</li><li>- Nuevos modelos de documentos cuando se determine que deben ajustarse a los resultados del proyecto, etc.</li></ul> <p>El proyecto incluye las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Descubrir (35%) o Investigar: se realizan labores de investigación principalmente cualitativa para comprender las necesidades de las personas usuarias del servicio, así como los procesos internos que lo soportan.</li></ul> <p>o Definir: momento convergente y de análisis, se analiza y sintetiza la información recopilada durante la investigación para extraer aquello que realmente aporta valor. Se identifican problemas cuyas soluciones serán clave para la definición del servicio final.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Fase Alfa (20%) o Idear: se generan propuestas y soluciones sobre cómo queremos que sea la experiencia futura del servicio.</li></ul> <p>o Prototipar: se representan de manera aproximada los nuevos servicios digitales a desarrollar, se testan con las personas usuarias y se iteran.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Fase Beta (35%) o Construcción de la solución dependiendo de sus propias características, pudiendo consistir en la creación de un espacio físico, un espacio digital, una metodología, un flujo de información, un artefacto o cualquier elemento que realmente consiga solucionar el problema descrito.</li><li>● Fase Servicio o Mejora de la solución: fruto del conocimiento que se adquiere una vez que se ha implementado un servicio, se es capaz de evolucionarlo y mejorarlo a través de la experiencia que expresan las personas que lo utilizan. La fase de servicio está fundamentada en la mejora continua.</li></ul>	



### 2.8.1. Proyecto “Momentos Vitales” con Servicios Digitales Aragón

- Planificación y rutinas

Concretamente, a lo largo de 2023 y 2024, los equipos de diseño de servicios de SDA están trabajando en el diseño de dos Momentos Vitales: el de “cuidar de una persona en situación de dependencia y/o discapacidad” y el de “buscar o mejorar mi empleo”.

Periodo previsto que abarca:

2023  2024  2025  2026

**Servicio/administración impulsora:**

IASS.- Programas de dependencia, mayores y discapacidad

**Actividades a desarrollar en 2023:**

1. Prototipo de rediseño web
2. Prototipo de simuladores que permitan saber si una persona puede obtener reconocimiento dependencia, discapacidad o ambos. (antes entrada solicitud)
3. Conclusiones análisis ambos procesos
4. Propuesta global de materiales para informar sobre ambos procesos (videos, audios, folletos, etc)

**2.8.2. Servicio de atención telefónica a personas**

<b>Objetivo estratégico principal</b>	2.8. Fomentar servicios y recursos complementarios al Sistema Público de Servicios Sociales
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	1.2.,1.3.,1.4.,1.5.,2.1.,2.2.,2.6.,3.1.,3.4.,3.6.,5.5.
<b>Objetivos específicos de la medida:</b> <p>El Teléfono de Atención a las Personas Mayores se pone en marcha en julio de 2019 y se plantea como un servicio de atención inmediata, facilitador de la autonomía y el bienestar personal, de carácter preventivo en las situaciones de riesgo o malos tratos que puedan sufrir las personas mayores de la Comunidad Autónoma de Aragón, en especial las personas mayores sobre envejecidas que viven solas, para garantizar su bienestar emocional y seguridad, reducir su soledad y combatir el riesgo de aislamiento y exclusión social, promoviendo y favoreciendo su protección social.</p> <p>El Servicio implementa un sistema de actuación basado en la atención personalizada, coordinación, prevención, detección, intervención, seguimiento y evaluación de actuaciones</p>	
<b>Descripción:</b> <p>Los servicios se prestan a través de un contrato de servicios y son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Atención inmediata de las llamadas que se presentan.</li><li>- Apoyo para facilitar información sobre los servicios y recursos sociales para personas mayores existentes en Aragón.</li><li>- Derivación a los servicios sociales correspondientes para su conocimiento y valoración, de las demandas y necesidades de los usuarios demandantes del servicio, en especial las relacionadas con las situaciones de soledad o aislamiento familiar y/o social.</li><li>- Seguimiento telefónico periódico de situaciones que viven las personas mayores derivadas desde los Servicios Sociales. Dicho seguimiento se lleva a cabo a iniciativa de los propios Servicios Sociales y se establece un plan de actuación de forma consensuada con el Teléfono del Mayor. El apoyo se presta cuando se carece de otros recursos adecuados a la situación de necesidad.</li><li>- Detección de situaciones de riesgo o maltrato que pueden sufrir las personas mayores y actuar de acuerdo a los protocolos establecidos.</li><li>- Atención emocional personalizada, por medio de profesionales cualificados, para la atención de la soledad y prevención del suicidio.</li></ul> <p>La línea de teléfono está activa en el horario establecido, de lunes a domingo, y está concebido como un servicio abierto a cualquier persona mayor empadronada que resida en Aragón, dirigido de manera especial a aquellas de edad avanzada que vivan solas, pudiendo acceder personas del entorno que detecten situaciones de soledad, riesgo o malos tratos.</p> <p>La gestión del Teléfono del Mayor ha sido renovada a través de un contrato de servicios con vigencia hasta final de diciembre de 2023 con posibilidad de prórroga para toda la anualidad de 2024.</p> <p>Queda pendiente para el año 2023 buscar la colaboración con entidades de voluntariado existentes que permita dar respuesta a las necesidades de acompañamiento que requieren las personas usuarias del Teléfono.</p> <p>Durante los últimos meses se ha iniciado una ronda de contacto con los Servicios Sociales Generales, quedando pendiente revisar la relación con los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza.</p>	



### 2.8.2. Servicio de atención telefónica a personas

El seguimiento periódico del servicio desde la Gerencia, para resolver distintas cuestiones que surgen en su desarrollo, y mantener campañas de publicidad para promover el conocimiento del recurso por parte de la población, son tareas que deben ser sostenidas en el tiempo.

Periodo previsto que abarca:

2023  2024  2025  2026

**Servicio/administración impulsora:**

IASS.- Gestión de la red de centros y fomento de la iniciativa social

**Actividades a desarrollar en 2023:**

1. Tramitación y renovación del contrato de servicios para la prestación del Servicio de Atención Telefónica para personas mayores
2. Elaboración de un procedimiento de trabajo con los SSG para informar del funcionamiento del recurso y su divulgación y promoción de uso.
3. Inscripción del recurso como activo para la salud en el marco de la Estrategia de Salud Comunitaria de Sanidad para su difusión entre las personas mayores usuarias del sistema de salud
4. Reuniones bimensuales de seguimiento del recurso con la entidad adjudicataria
5. Campaña de difusión del servicio en los medios de comunicación (TV, radio, redes sociales del IASS)
6. Exploración con entidades de iniciativa de voluntariado para llegar a acuerdos de colaboración conjunta que permita dar respuesta a los acompañamientos y apoyos puntuales que las personas mayores demandan a través del recurso.

**2.8.3. Consolidación y mejora del servicio de Terapia Familiar en Aragón**

<b>Objetivo estratégico principal</b>	2.8. Fomentar servicios y recursos complementarios al Sistema Público de Servicios Sociales
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	1.3.,1.5.,2.5.,3.1.,3.2.,3.3.,3.4.,3.5.,4.1.,4.2.,4.3.,4.4.,5.3.,5.5.
<b>Objetivos específicos de la medida:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Desarrollar experiencias piloto que pongan en marcha proyectos innovadores.</li><li>- Incorporar la cultura y valores del sistema público de servicios sociales.</li><li>- Dar una respuesta psicosocial a las necesidades de las familias que han visto alterada su dinámica familiar,</li><li>- Ofrecer, desde la administración pública, un servicio no incluido en las prestaciones sociales recogidas en el catálogo de Servicios Sociales.</li><li>- Exigir perfiles profesionales adecuados para las funciones a desarrollar.</li><li>- Potenciar la formación técnica, tanto del personal como del público interesado.</li><li>- Garantizar la puesta en marcha de medidas que permitan un adecuado seguimiento de la gestión del servicio.</li><li>- Facilitar la participación de las familias en el desarrollo y evaluación del servicio.</li><li>- Potenciar la coordinación con otros organismos y entidades que atiendan a las familias.</li><li>- Mejorar los canales de información y comunicación con las familias.</li><li>- Conseguir la mejora del servicio en futuros contratos.</li></ul>	
<b>Descripción:</b> <p>Servicio de terapia dirigido a las familias aragonesas que comenzó como una experiencia piloto para responder a las necesidades detectadas en las familias tras la pandemia COVID-19 y que, a día de hoy, se ha consolidado y ha permitido engrosar los servicios sociales especializados que desde la Administración pública se ofrecen a las familias.</p> <p>Las actuaciones previstas son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mantenimiento del servicio, promocionando la territorialidad.</li><li>- Potenciar la difusión del programa de atención mediante acciones presenciales y telemáticas dirigidas a entidades del ámbito de la intervención social, de la salud y educación.</li><li>- Consolidación de equipos de trabajo especializados en la materia.</li><li>- Potenciación de la formación del equipo de trabajo mediante actuaciones de formación técnica.</li><li>- Convenio con la Universidad de Zaragoza para el desarrollo de estudios de especialización en materia de intervención familiar sistémica.</li><li>- Funcionamiento de una comisión de seguimiento mensual que asegure la adecuada coordinación del servicio.</li><li>- Motivar a las familias usuarias para la cumplimentación de las encuestas de satisfacción elaboradas para la valoración del servicio</li><li>- Elaboración y publicación de memorias trimestrales de actividad.</li><li>- Potenciación de la coordinación con otros servicios sociales y con otros sistemas para compartir estrategias/procesos/resultados sobre la intervención con familias.</li><li>- Ofrecer a través de la web contenidos actualizados y relevantes sobre el servicio.</li><li>- Mantenimiento de los canales personalizados de comunicación continua con las familias, a través del teléfono y email.</li><li>- Actuaciones de difusión de intervención familiar mediante jornadas de participación abierta.</li><li>- Participación en jornadas y congresos especializados, buscando la replicabilidad del servicio y su mejora.</li></ul>	



### 2.8.3. Consolidación y mejora del servicio de Terapia Familiar en Aragón

- Piloto de dinámicas de trabajo en colaboración e intervisión entre dos profesionales, ofreciendo la posibilidad de formación práctica a las más noveles.
- Planificación de los pliegos que regirán la futura contratación del servicio (al finalizar el actual), introduciendo mejoras relacionadas con la gestión y calidad del servicio.

**Periodo previsto que abarca:**

2023  2024  2025  2026

**Servicio/administración impulsora:**

DG. Igualdad y Familias. Programas de apoyo a las familias

**Actividades a desarrollar en 2023:**

1. Mantenimiento del contrato
2. Mantenimiento del Convenio de colaboración con la Universidad de Zaragoza
3. Creación y funcionamiento de las comisiones de seguimiento
4. Experiencias de intervisión
5. Actuaciones de difusión y promoción
6. Realización de encuestas de satisfacción



2.8.4 Espacio de encuentro y escucha del Instituto Aragonés de Servicios Sociales	
<b>Objetivo estratégico principal</b>	2.8. Fomentar servicios y recursos complementarios al Sistema Público de Servicios Sociales
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	1.4.,2.3.,3.1.,3.3.,3.4.,5.5.
<b>Objetivos específicos de la medida:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Dar voz a las personas usuarias de los servicios y programas integrados dentro del IASS.</li><li>- Promover un espacio de escucha a personas usuarias.</li><li>- Potenciar la mejora continua de la atención.</li><li>- Visibilizar necesidades dentro del ámbito de los Servicios Sociales.</li><li>- Identificar y visibilizar problemáticas relacionadas con la prestación de los servicios.</li><li>- Recopilar objetivos y propuestas respecto a los servicios existentes.</li><li>- Garantizar los derechos de los usuarios y darles un canal de comunicación directo.</li><li>- Promover la colaboración activa y positiva de las personas usuarias con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales.</li><li>- Favorecer la participación y visibilizar procesos de agradecimiento</li></ul>	
<b>Descripción:</b> <p>Se configuraría como un espacio de participación dependiente de la Gerencia del IASS como medida de innovación y acercamiento, cuyo fin sería dar voz a las personas usuarias de Servicios Sociales y que mantengan una participación activa en los procesos y servicios que estén recibiendo como un elemento de colaboración activa para el diseño y mejora de los mismos.</p> <p>El proyecto supone crear un punto de atención física donde poder realizar las distintas modalidades de atención: presencial rápida o de choque, o lenta para una información más pormenorizada que requiera un proceso de gestión más prolongado, así como la atención telefónica.</p> <p>Actuaciones previstas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Disponer de un espacio físico para la atención de las personas usuarias y visibilizar sus demandas, peticiones, sugerencias y agradecimientos relacionados con los servicios del IASS</li><li>- Gestión y seguimiento de los expedientes iniciados.</li><li>- Comunicación e información a las personas interesadas.</li><li>- Coordinación con otros servicios del IASS.</li><li>- Detección de disconformidades</li><li>- Elaboración de memoria, conclusiones y sugerencias.</li></ul>	
<b>Periodo previsto que abarca:</b> <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input type="checkbox"/> 2026	
<b>Servicio/administración impulsora:</b> IASS.- Secretaría General	
<b>Actividades a desarrollar en 2023:</b> 1. Realización del proyecto del espacio y viabilidad del mismo	



**EJE ESTRATÉGICO 3. Extender entre la organización los principios y valores éticos que identifican al Sistema Público de Servicios Sociales**

**Medidas del eje:**

3.4.1.	Avance en el proceso de desburocratización para dar mayor flexibilidad y agilidad al sistema atención a la dependencia en Aragón (SAAD)
3.4.2.	Desarrollo del modelo de gestión residencial
3.4.3.	Desarrollo de medidas que faciliten el acceso a la información sobre la demanda para el servicio de alojamiento permanente para personas en situación de dependencia
3.4.4.	Reestructuración de áreas vinculadas a la Secretaría General del IASS
3.4.5.	Gestión eficiente de los recursos públicos vinculados a los cobros indebidos de las prestaciones económicas
3.5.1.	Incorporación de la planificación estratégica del SPSS de Aragón, en los procesos de planificación de los servicios
3.5.2.	Elaboración de la metodología para la evaluación del plan estratégico de servicios sociales de Aragón
3.6.1.	Coordinación con organismos y entidades

**Detalle de las medidas:**

<b>3.4.1. Avance en el proceso de desburocratización para dar mayor flexibilidad y agilidad al sistema atención a la dependencia en Aragón (SAAD)</b>	
<b>Objetivo estratégico principal</b>	3.4. Extender un modelo de gestión basado en la calidad y mejora continua
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	1.2., 2.1., 2.7., 4.1., 5.1., 5.5.
<b>Objetivos específicos de la medida:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Unificar las dos fases del procedimiento en una resolución única</li><li>- Flexibilizar los trámites de revisión del PIA</li><li>- Ampliar nuevas vías, más ágiles, para la gestión y para la solicitud de revisión del reconocimiento del grado o de los servicios y prestaciones</li><li>- Mejorar el sistema de acceso a la cartera de servicios con nuevas prestaciones vinculadas</li><li>- Mejorar la financiación a través del cumplimiento de los objetivos del Plan de Choque para la mejora de la Dependencia.</li></ul>	
<b>Descripción:</b> <p>La publicación de la Orden CDS/425/2023, de 30 de marzo, supone un paso importante en el proceso de adopción de medidas tendentes a fomentar la agilidad, flexibilidad y facilidad para el ciudadano respecto al Sistema Aragonés de Dependencia.</p> <p>Estas medidas son ratificadas, reforzadas y estimuladas por lo dispuesto en el Plan de Choque para la mejora del Sistema de la Dependencia aprobado por el IMSERSO.</p> <p>Se pretende introducir en el Sistema de Dependencia una mayor flexibilidad y agilidad. Las personas dependientes son muy frágiles y su situación se modifica muy rápidamente. Los tiempos y procesos administrativos se acompañan mal con la necesidad de dar respuesta inmediata a estos cambios.</p> <p>Se contemplan, por lo tanto, actuaciones que abordan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Un acortamiento en los plazos de gestión con la unificación del proceso de reconocimiento de grado y de los servicios y prestaciones. Desde el comienzo del Sistema de la dependencia (2007) estas eran dos fases muy diferenciadas en la entrada, gestión y resolución.</li><li>- Asimismo, se pretende que una vez reconocido el grado la persona pueda adaptar los servicios y prestaciones a que tiene derecho de forma fácil y con la máxima inmediatez, sin tener que volver a tramitar costosos procedimientos de revisión.</li><li>- Y al mismo tiempo, y dado el volumen de gestión que integra el Sistema en Aragón (39.112 personas con grado reconocido a 31/12/2022) se considera indispensable abrir nuevos cauces de asignación de servicios/prestaciones en los que con el soporte tecnológico apropiado se supriman intervenciones administrativas que no aportan valor.</li></ul> <p>De tal forma que se configuran cuatro situaciones diferenciadas a contemplar en la resolución del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Adjudicación directa del servicio</li><li>• Inclusión lista de espera (y asignación posterior del servicio sin necesidad de que el ciudadano tenga que hacer ninguna intervención)</li><li>• Prestación económica activa. La prestación se fija en la propia resolución y se recibe por el ciudadano en la primera nómina.</li></ul>	



### 3.4.1. Avance en el proceso de desburocratización para dar mayor flexibilidad y agilidad al sistema atención a la dependencia en Aragón (SAAD)

- Y prestación pendiente de activar. Aplicable en el caso de algunas prestaciones vinculadas al servicio. La prestación se activa cuando el ciudadano contacta con una entidad prestadora y ésta empieza a prestar el servicio.

Por otra parte, el IMSERSO ha aprobado el Plan de Choque para la mejora de la Dependencia que recoge un conjunto de medidas de mejora de la financiación y orientaciones para la desburocratización del sistema, a desarrollar por las Comunidades Autónomas. Algunas de estas medidas se han incluido con el nivel de compromisos a los que se vincula la financiación con cargo al nivel acordado.

Las propuestas para dotar de mayor agilidad a la gestión del SAAD, también requerirá de una estructura profesional adecuada.

Se trata, por lo tanto, de implementar a lo largo del periodo de vigencia del Plan de un conjunto de actuaciones relacionadas entre sí con el objetivo último de desburocratizar el Sistema de Dependencia para que el mismo de una mejor respuesta a las necesidades de los ciudadanos.

Periodo previsto que abarca:

2023  2024  2025  2026

**Servicio/administración impulsora:**

IASS.-Programas de dependencia, mayores y discapacidad

**Actividades a desarrollar en 2023:**

1. Puesta en marcha de la resolución única de grado –PIA
2. Integración informática de la aplicación DPSS en la actual aplicación de dependencia DASS para la asignación servicios respecto al servicio teleasistencia
3. Desarrollo nueva activación en la aplicación informática (DASS) para las prestaciones vinculadas al Servicio de Ayuda a Domicilio y de Promoción Autonomía Personal
4. Diseño de un prototipo sobre nuevas vías de acceso a la web
5. Propuesta de incremento de plantilla de profesionales para agilizar la gestión

**3.4.2. Desarrollo del modelo de gestión residencial**

<b>Objetivo estratégico principal</b>	3.4. Extender un modelo de gestión basado en la calidad y mejora continua
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	1.4., 2.3., 2.4., 2.5., 2.6., 3.1., 3.5., 3.6., 4.1., 4.2., 4.3., 4.4.,
<b>Objetivos específicos de la medida:</b> Los principales resultados que se persiguen al compartir un modelo de organización y gestión residencial son: <ul style="list-style-type: none"><li>- Establecer un modelo de gestión que dote a los centros del IASS de un marco compartido, orientado por el modelo de calidad de vida y la Atención Integral Centrada en la Persona, respetando las especificidades de cada uno de ellos.</li><li>- Desarrollar en los centros de un proyecto basado en la calidad y la mejora continua, que sistematice actuaciones a través de la gestión por procesos y protocolos.</li><li>- Mejorar la eficacia (alcanzar las actividades planificadas y sus resultados) y la eficiencia (relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados) de la organización.</li><li>- Disponer de herramientas de medición y mejora homologadas y válidas que nos permitan valorar el desarrollo del centro y la consecución de los objetivos.</li><li>- Motivar y favorecer la participación e implicación de los profesionales, usuarios y familias.</li><li>- Optimizar la relación coste/beneficio.</li><li>- Alcanzar el mayor grado posible de satisfacción de las personas usuarias.</li><li>- Consolidar la imagen de credibilidad, calidad y transparencia.</li></ul>	
<b>Descripción:</b> La misión de los centros residenciales del IASS es la de atender y contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas con dependencia, que precisan de cuidados permanentes, a través de una atención integral centrada en la persona. Con el fin de asegurar este modelo de atención, es necesario organizar y gestionar los diferentes recursos dentro del marco de un modelo de calidad, que permita disponer de principios y criterios compartidos, ordenar y sistematizar las actuaciones, así como evaluar los resultados e implementar medidas de mejora.  El concepto de «calidad» en los servicios públicos ha evolucionado a lo largo de su historia en cuanto a su significación y contenido. En la actualidad, con el término de calidad nos referimos a la adecuada gestión de todos los procesos de la organización, la optimización de los recursos y, como resultado final, la satisfacción del ciudadano. La necesidad de asegurar la calidad de los servicios nos obliga a disponer de un modelo de gestión integral, que dé coherencia tanto a las planificaciones como a las actuaciones, que facilite y mejore el trabajo de los profesionales-fomentando su participación e implicación- y que permita una evaluación lo más objetiva y rigurosa posible con la finalidad de establecer procesos de mejora.  Se pretende la mejora continua de los servicios mediante la adaptación permanente a las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos. Estas necesidades deben concretarse en una planificación de procesos que junto a la participación de todo el personal y el compromiso de la Dirección consiga la satisfacción de los residentes, familias y los propios profesionales.  Las principales actuaciones son: 1.- Establecer grupos de coordinación en la gestión. De partida, se han definido dos niveles complementarios de actuación:	



### 3.4.2. Desarrollo del modelo de gestión residencial

1.1.- Organización y coordinación de la gestión en servicios centrales. Gerencia, Direcciones Provinciales y Direcciones de Centros.

1.2.- Impulso de equipos de mejora y gestión residencial en cada centro.

2.- Impulsar la gestión por procesos y protocolos en los centros, orientada a implicar y coordinar a los diferentes agentes para la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario.

3.- Refuerzo y homogeneización de plantillas y de estructuras de mandos intermedios en los centros.

Disponer de plantillas adecuadas, así como una estructura básica de mandos intermedios, se ha considerado como indispensable para garantizar el modelo de atención y gestión en nuestros centros.

4.- Revisión y seguimiento de los nuevos contratos de gestión residencial: centros propios del IASS de gestión indirecta y centros con plazas concertadas

El modelo de atención y gestión del IASS debe servir de marco para la atención residencial en la red pública de plazas de nuestra comunidad autónoma, con el fin conseguir la adecuada coherencia en la organización y gestión de los recursos del sistema y de homogeneizar la atención recibida por las personas usuarias, con independencia del servicio que les atienda. Se están revisando los contratos de gestión de centros y acuerdos marco de plazas residenciales, a través de los que las empresas adjudicatarias asumen los principios y criterios del modelo y se incorporan nuevos requisitos y procedimientos de control (con personal específicamente dedicado al seguimiento).

**Periodo previsto que abarca:**

2023  2024  2025  2026

**Servicio/administración impulsora:**

IASS.- Políticas transversales de gerencia

**Actividades a desarrollar en 2023:**

1. Realización de reuniones bimensuales entre representantes de las residencias de personas mayores y equipo de Gerencia del IASS
2. Conformación, en cada residencia de gestión directa del IASS, de grupos de trabajo a dos niveles: de las unidades de convivencia y grupo motor a nivel centro.
3. Renovación del acuerdo marco para la gestión de plazas concertadas de la red pública de alojamiento para personas mayores, incorporando los criterios del nuevo modelo de atención y gestión.
4. Realización de propuesta de una primera modificación de la RPT a Función Pública para poder disponer de estructuras de mandos intermedios mínimas homogéneas en las residencias de gestión directa del IASS.
5. Estudio de una posible segunda propuesta para la homogeneización y adecuación de las plantillas de las residencias de gestión directa a las necesidades actuales.

**3.4.3. Desarrollo de medidas que faciliten el acceso a la información sobre la demanda para el servicio de alojamiento permanente para personas en situación de dependencia**

<b>Objetivo estratégico principal</b>	3.4. Extender un modelo de gestión basado en la calidad y mejora continua
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	1.2., 2.4., 3.1., 5.3., 5.5.
<b>Objetivos específicos de la medida:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ofrecer información a la persona usuaria sobre su proceso de intervención social</li><li>- Avanzar en la transparencia respecto a la gestión de las prestaciones</li><li>- Favorecer la mejora de la calidad en los centros que componen el sistema de responsabilidad pública</li></ul>	
<b>Descripción:</b> <p>En la actualidad no es posible trasladar, a través de un acceso abierto y fácil, información de interés para la ciudadanía en relación a la demanda del servicio de alojamiento permanente para personas dependientes.</p> <p>El Servicio, que se presta en centros residenciales para personas mayores y centros para personas con discapacidad, se incluye en el Catálogo como derecho subjetivo. No obstante, se trata de un Servicio en el que no es posible atender toda su demanda de manera inmediata por lo que genera tiempos de espera y si bien, cuando no es posible su provisión como servicio público la persona usuaria percibe una prestación económica para acceder a dicho servicio en un centro privado, social o mercantil, disponer de una información de mayor calidad sobre la demanda del Servicio puede orientar a la persona usuaria o a sus representantes para la toma de decisiones respecto a las preferencias expresadas en el plan individualizado de atención (PIA).</p> <p>Por otro lado, ya que las listas de espera están directamente relacionadas con la elección de centros que llevan a cabo las personas usuarias, se prevé que su publicidad indirectamente motive una mayor calidad de los centros que forman parte del sistema de responsabilidad pública para captar esa demanda.</p> <p>Actuaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Integrar las aplicaciones informáticas para disponer de información actual y accesible a las personas usuarias.</li><li>- Depuración de listas de espera para aproximarse a demanda real (criterios respecto a la situación de las renuncias tras la adjudicación de plaza)</li><li>- Dar publicidad a los criterios y puntuaciones que configuran las listas de espera.</li><li>- Fortalecer los canales de información y orientación para establecer las preferencias de las personas usuarias en el PIA.</li></ul>	
<b>Periodo previsto que abarca:</b> <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input type="checkbox"/> 2026	
<b>Servicio/administración impulsora:</b> IASS.-Secretaría General	
<b>Actividades a desarrollar en 2023:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Elaboración del proyecto que incluya una descripción detallada de los pasos para su implementación y cronograma de desarrollo</li></ol>	



3.4.4. Reestructuración de áreas vinculadas a la Secretaría General del IASS	
<b>Objetivo estratégico principal</b>	3.4. Extender un modelo de gestión basado en la calidad y mejora continua
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	1.2., 2.4., 3.1., 3.4., 5.3., 5.5.
<b>Objetivos específicos de la medida:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Obtener una mayor agilidad y eficiencia en la gestión de las áreas vinculadas a la Secretaría General del IASS</li><li>- Optimizar los recursos humanos y técnicos disponibles.</li><li>- Mejorar el desempeño profesional, a través de formación, del personal adscrito a estas áreas.</li></ul>	
<b>Descripción:</b> <p>La medida implica a los servicios centrales del IASS y más concretamente a las áreas de régimen jurídico, presupuestos, contratación, personal y tesorería.</p> <p>Esta reestructuración de los servicios de administración y asuntos generales dependientes de la Secretaría General del IASS se inició con el área de contratación y en la actualidad ya está consolidada.</p> <p>Actuaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Análisis para la adecuación de funciones y especialización de puestos</li><li>- Propuesta de modificación de la RPT en las áreas vinculadas a la Secretaría General del IASS</li><li>- Formación para mejorar la capacitación del personal</li></ul>	
<b>Periodo previsto que abarca:</b> <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input type="checkbox"/> 2025 <input type="checkbox"/> 2026	
<b>Servicio/administración impulsora:</b> SGT del DCyDS.- Planificación y evaluación de servicios sociales y ayudas públicas	
<b>Actividades a desarrollar en 2023:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Diseño del seguimiento del plan operativo anual de 2023</li><li>2. Establecimiento del plan de trabajo para el diseño de la evaluación del plan estratégico de servicios sociales</li><li>3. Diseño de la metodología de evaluación del plan (plurianual)</li><li>4. Reunión trimestral del Comité Técnico del plan centrada en el seguimiento y evaluación</li><li>5. Planificación de acciones formativas en materia de evaluación (especial hincapié en materia de servicios sociales)</li></ol>	



**3.4.5. Gestión eficiente de los recursos públicos vinculados a los cobros indebidos de las prestaciones económicas**

<b>Objetivo estratégico principal</b>	3.4. Extender un modelo de gestión basado en la calidad y mejora continua
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	5.1, 5.3.
<b>Objetivos específicos de la medida:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Automatizar el reintegro de cobros indebidos de las prestaciones de dependencia</li><li>- Extender a otras prestaciones económicas la gestión de los cobros indebidos</li><li>- Optimizar los recursos públicos del IASS</li></ul>	
<b>Descripción:</b> <p>Actuaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Integrar el programa de cobros indebidos de servicios sociales en los sistemas informáticos de gestión de prestaciones económicas (dependencia (DPSS), Prestación Aragonesa Complementaria al Ingreso Mínimo Vital (PACIM), etc.</li><li>- Crear vías de seguimiento de la eficiencia de la medida a través de indicadores de gestión y resultado</li></ul>	
<b>Periodo previsto que abarca:</b> <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input type="checkbox"/> 2025 <input type="checkbox"/> 2026	
<b>Servicio/administración impulsora:</b> IASS.-Secretaría General	
<b>Actividades a desarrollar en 2023:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Puesta en marcha de la aplicación informática de cobros indebidos (N19 y N57)</li><li>2. Lanzamiento de cobros indebidos generados desde junio de 2020 a través de retrocesiones bancarias y cartas de pago</li><li>3. Generaciones de crédito de abonos de ejercicio cerrado</li><li>4. Ampliaciones de crédito de la partida de prestaciones de ejercicio en curso</li><li>5. Diseño e implantación del sistema de recaudación para deudas no ingresadas en periodo voluntario</li></ol>	

**3.5.1. Incorporación de la planificación estratégica del SPSS de Aragón, en los procesos de planificación de los servicios**

<b>Objetivo estratégico principal</b>	3.5. Fomentar la cultura de la planificación y la evaluación
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	1.4., 1.5., 3.1., 3.3., 3.6., 5.3.
<b>Objetivos específicos de la medida:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Consolidar la planificación estratégica del SPSS, como instrumento de diseño y elaboración, en los planes sectoriales y territoriales de los servicios sociales.</li><li>- Incluir el ciclo completo de la planificación (planificación, acción, seguimiento y evaluación) como instrumento de mejora continua.</li><li>- Colaborar, desde el Servicio de Planificación y Evaluación de Servicios Sociales, en el apoyo metodológico y técnico de los procesos de planificación.</li><li>- Diseñar herramientas que faciliten la incorporación de la planificación en las actuaciones que desarrollen las distintas unidades administrativas.</li><li>- Dar a conocer los ejes y objetivos estratégicos del plan estratégico de servicios sociales de Aragón.</li></ul>	
<b>Descripción:</b> <p>Con esta medida se da respuesta al conjunto de objetivos estratégicos que conforman el plan, dado que, con su implementación y concreción en otros planes y medidas, se irá dando respuesta a los objetivos recogidos en él. No obstante, el objetivo sobre el que da respuesta de manera fundamental esta medida, corresponde con el 3.5., puesto que, como instrumento, con el Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón se busca incorporar la cultura de la planificación en las actuaciones que se llevan a cabo desde los servicios sociales y en las que interviene el Servicio de planificación, así como fomentar su incorporación en las unidades del SPSS con las que el Servicio de Planificación colabora.</p> <p>La medida se desarrolla por parte de las profesionales que trabajan en la Sección de Planificación y Evaluación de Servicios Sociales del Gobierno de Aragón, fundamentalmente a través del apoyo técnico y la participación en la validación de procesos metodológicos.</p> <p>Su seguimiento y evaluación permite mejorar y dar continuidad o reorientar las actividades que en el marco de los objetivos estratégicos del plan se lleven a cabo.</p> <p>Incluye la realización de actuaciones tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Apoyo en la preparación de los planes operativos anuales del plan estratégico de servicios sociales de Aragón.</li><li>- Apoyo en el diseño de los planes sectoriales de servicios sociales que puedan realizar las distintas unidades del Gobierno de Aragón.</li><li>- Apoyo en el diseño de los planes transversales de los que los servicios sociales formen parte, que puedan realizarse desde el Gobierno de Aragón.</li><li>- Apoyo en el diseño de planes territoriales de servicios sociales que puedan impulsarse desde el SPSS.</li><li>- Creación de un instrumento estandarizado de recogida de información de los planes operativos anuales del plan estratégico, que facilite la cumplimentación y análisis de los mismos.</li><li>- Creación o reutilización de metodologías que permitan el seguimiento de planes sectoriales, territoriales o transversales.</li><li>- Difusión de la estrategia del plan estratégico 2023-2027 a través de reuniones, encuentros y foros, con la finalidad de que éste se incorpore en las actuaciones que se realicen desde el Sistema Público de Servicios Sociales.</li></ul>	



### 3.5.1. Incorporación de la planificación estratégica del SPSS de Aragón, en los procesos de planificación de los servicios

Periodo previsto que abarca:

2023  2024  2025  2026

**Servicio/administración impulsora:**

SGT del DCyDS.- Planificación y evaluación de servicios sociales y ayudas públicas

**Actividades a desarrollar en 2023:**

1. Diseño del instrumento de recogida de información de los planes operativos del Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón
2. Elaboración del Plan Operativo Anual 2023, en los tres meses siguientes a la aprobación del plan estratégico
3. Reutilización de la herramienta del Plan de Gobierno para el seguimiento del Plan de personas con discapacidad y su adaptación a la estructura del Gobierno de Aragón tras las elecciones de mayo de 2023
4. Memoria anual del Plan de acción integral de personas con discapacidad (a través de la herramienta de seguimiento del plan), en el primer trimestre de 2023
5. Secretaría y coordinación de los niveles de organización del plan estratégico (Comité Técnico y Comité Director)

**3.5.2. Elaboración de la metodología para la evaluación del plan estratégico de servicios sociales de Aragón**

<b>Objetivo estratégico principal</b>	3.5. Fomentar la cultura de la participación
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	3.4., 4.2, 4.3., 5.3., 5.5
<b>Objetivos específicos de la medida:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Diseñar la metodología del proceso de evaluación del plan estratégico de servicios sociales conforme a lo previsto en el apartado de seguimiento y evaluación del plan estratégico.</li><li>- Diseñar una metodología de evaluación que permita evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos del plan.</li><li>- Recoger en la metodología de evaluación del plan, elementos que permitan evaluar tanto el proceso como el resultado e impacto de líneas y objetivos estratégicos.</li><li>- Difundir los resultados de los procesos de seguimiento y evaluación del plan estratégico.</li><li>- Observar con la evaluación las desviaciones entre lo planificado y lo realizado para poder actuar, corrigiendo o manteniendo, sobre las medidas y actividades planteadas.</li></ul>	
<b>Descripción:</b> <p>En la evaluación del plan estratégico se busca utilizar mecanismos de seguimiento y evaluación sistemática y continuada. Por ello, en su proceso de evaluación se realiza un seguimiento de carácter anual de los planes operativos anuales, con el que conocer y seguir el avance de las medidas propuestas, y una evaluación final centrada en conocer el desarrollo, evolución e impacto generado por el plan, a través de sus objetivos estratégicos.</p> <p>La metodología de evaluación del Plan tiene que posibilitar la extracción de conclusiones sobre el proceso de diseño e implantación del plan, así como de su resultado e impacto, a la vez que poder plantear líneas de mejora.</p> <p>Los procesos de seguimiento y evaluación son necesarios para valorar cómo se están implantando los planes y retroalimentar los procesos, de cara a mejorarlos o adaptarlos según el caso.</p> <p>De manera anual se debería ver el avance de ejes y objetivos del plan a través de su seguimiento. El proceso de evaluación que se lleve a cabo a la finalización del plan, debería mostrar el resultado e impacto.</p> <p>Para ello, el seguimiento y evaluación del plan se realizarán durante todo el periodo de vigencia de éste, empezándose a diseñar el proceso en el segundo semestre de 2023.</p> <p>La aprobación del resultado de esta medida se lleva a cabo en el seno del Comité Técnico del Plan, lo que comportará la elaboración de un informe de seguimiento anual de los planes operativos, así como el informe de evaluación del plan. La sección de planificación y evaluación apoyará al Comité en el diseño de la metodología, realizando la propuesta tanto de informe de seguimiento de los planes operativos anuales como de diseño de la evaluación del plan.</p> <p>Para ello, se plantean las siguientes actuaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Diseño de la propuesta de la metodología y modelo de evaluación del plan</li><li>- Acompañamiento a las unidades administrativas en la construcción del seguimiento de los planes anuales e incorporación de éstos al proceso de evaluación</li><li>- Análisis de los resultados del seguimiento de los planes operativos anuales</li><li>- Realización de la propuesta de informes de seguimiento de los planes operativos anuales</li></ul>	



### 3.5.2. Elaboración de la metodología para la evaluación del plan estratégico de servicios sociales de Aragón

- Impulso, en el seno del Comité Técnico, de las funciones de "diseño y elaboración del proceso de evaluación del plan estratégico"
- Planificación y realización de acciones de formación que mejoren la capacitación de las profesionales de la sección de planificación y evaluación, en materia de seguimiento y evaluación de servicios sociales

Periodo previsto que abarca:

2023  2024  2025  2026

**Servicio/administración impulsora:**

SGT del DCyDS.- Planificación y evaluación de servicios sociales y ayudas públicas

**Actividades a desarrollar en 2023:**

1. Diseño del seguimiento del plan operativo anual de 2023
2. Establecimiento del plan de trabajo para el diseño de la evaluación del plan estratégico de servicios sociales
3. Diseño de la metodología de evaluación del plan (plurianual)
4. Reunión trimestral del Comité Técnico del plan centrada en el seguimiento y evaluación
5. Planificación de acciones formativas en materia de evaluación (especial hincapié en materia de servicios sociales)

**3.6.1. Coordinación con organismos y entidades**

<b>Objetivo estratégico principal</b>	3.6. 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
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	1.4., 1.5., 3.3., 4.4.

**Objetivos específicos de la medida:**

- Colaboración y coordinación de actuaciones con la entidad de derecho público COAPEMA (Consejo Aragonés de Personas mayores de Aragón).
- Colaboración con el Justicia de Aragón para abordar de forma conjunta compromisos comunes.

**Descripción:**

El COAPEMA, entidad de base asociativa, con plena autonomía en relación a las Administraciones públicas, con funciones de relación, asesoramiento y propuesta ante los poderes públicos, y con una composición, plenamente abierta y plural, que permite recoger en su seno la totalidad de las asociaciones y entidades de mayores significativas de base democrática y sin fin de lucro existentes en Aragón.

Al Consejo Aragonés de las Personas Mayores le corresponden funciones consultivas ante la Diputación General de Aragón en los temas relacionados con la tercera edad, de representación de sus miembros, y de promoción del asociacionismo y de la participación de los mismos en la vida de la Comunidad Autónoma, canalizando las peticiones y reivindicaciones de dicho colectivo hacia los poderes públicos.

Entre sus fines se encuentran:

Estimular la participación activa de las personas mayores, como colectivo con una problemática específica.

Defender los intereses de las personas mayores ante los poderes públicos.

Fomentar el Asociacionismo de la tercera edad en Aragón.

Se mantienen reuniones con periodicidad trimestral para compartir información, abordar de forma conjunta algunos proyectos concretos y consultar temas que el IASS desarrolla en materia de atención a las personas mayores.

El Justicia de Aragón y el Gobierno de Aragón firman un convenio de colaboración con fecha 10 de junio de 2020 en el que se firma el compromiso de creación del Observatorio Aragonés de la Soledad (OAS) con el objetivo principal de promover la existencia de grupo permanente de análisis dirigido a velar por las personas mayores que viven en soledad no elegida favoreciendo la atención, prevención y protección social, fomentando su bienestar emocional y seguridad, al objeto de prevenir el riesgo de aislamiento y exclusión social, y sensibilizando a la sociedad aragonesa sobre esta realidad.

Para la gestión y funcionamiento del OAS se firma un acuerdo de colaboración entre el Justiciazo y Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales que tiene una duración hasta final de 2023 quedando prorrogado automáticamente por años naturales, con una duración máxima de cuatro años, si no media un preaviso en sentido contrario de alguna de las partes con un mes de antelación.

Este Departamento tiene como función el asesoramiento, participando plenamente y prestando todo aquel soporte logístico que precise el Observatorio. El/la consejero/a del



<b>3.6.1. Coordinación con organismos y entidades</b>
<p>mismo ejerce la vicepresidencia del OAS de y nombra un/a vocal que forma parte de la permanente del mismo.</p>
<p><b>Periodo previsto que abarca:</b> <input checked="" type="checkbox"/> 2023   <input checked="" type="checkbox"/> 2024   <input checked="" type="checkbox"/> 2025   <input checked="" type="checkbox"/> 2026</p>
<p><b>Servicio/administración impulsora:</b> IASS.- Políticas transversales de gerencia</p>
<p><b>Actividades a desarrollar en 2023:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Reuniones de coordinación de carácter trimestral con COAPEMA</li><li>2. Colaboración activa en el funcionamiento del Observatorio Aragonés de la Soledad</li><li>3. Renovación del acuerdo de colaboración del Departamento con el Justicia de Aragón para dar continuidad al Observatorio.</li></ol>



## EJE ESTRATÉGICO 4. Fortalecer la estructura profesional aportando valor al Sistema

### Medidas del eje:

4.1.1. Mejora de las condiciones de trabajo del personal adscrito al IASS con el fin de favorecer su permanencia en el ámbito sectorial de Servicios Sociales

### Detalle de las medidas:

#### 4.1.1. Mejora de las condiciones de trabajo del personal adscrito al IASS con el fin de favorecer su permanencia en el ámbito sectorial de Servicios Sociales

<b>Objetivo estratégico principal</b>	4.1. Favorecer una estructura profesional adecuada y estable
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	2.3., 2.5., 3.1., 3.4.
<b>Objetivos específicos de la medida:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Retener a los profesionales en el sistema de servicios sociales garantizando un desarrollo profesional adecuado a sus responsabilidades.</li><li>- Proponer, en el marco de las políticas públicas en materia de personal de la Comunidad autónoma, medidas de mejora en la relación de puestos de trabajo del Instituto Aragonés de Servicios Sociales.</li><li>- Ofrecer mayor calidad en la atención a los usuarios, procurando la continuidad y estabilidad del personal en los centros de atención a personas en situación de dependencia y discapacidad.</li><li>- Mejorar la organización de los centros sociales reforzando las funciones de coordinación y mando intermedio.</li><li>- Fijar en la plantilla del IASS los puestos necesarios ocupados por personal en ejecución de programas de carácter temporal en áreas de dependencia y discapacidad.</li></ul>	
<b>Descripción:</b> <p>La diferencia en las condiciones de trabajo y retributivas existentes entre el personal que presta sus servicios en centros asistenciales del sector de Administración General y el sector de Sanidad, ocasionan elevados porcentajes de temporalidad en las plantillas del IASS, y en ocasiones carencia de profesionales sobre todo en las profesiones sanitarias.</p> <p>Por tanto, esta medida trata de mejorar las condiciones de trabajo convergiendo en la medida de lo posible a las existentes e el Servicio Aragonés de Salud para atraer y fijar personal en el área de servicios sociales.</p> <p>En este sentido, se considera prioritario unificar la jornada ponderada de los colectivos con trabajo a turnos rotativos de mañana, tarde y noche con la jornada ponderada existente en el Servicio Aragonés de Salud, así como la mejora de las retribuciones variables existentes en ambos sectores y que vienen a ser devengadas por los mismos conceptos y servicios.</p> <p>Es también necesaria una equiparación de los servicios prestados de forma que no se penalice el desempeño de funciones en los centros socio sanitarios, cuyos requerimientos equivalen a los desempeñados en las plantas de hospitalización.</p>	



**4.1.1. Mejora de las condiciones de trabajo del personal adscrito al IASS con el fin de favorecer su permanencia en el ámbito sectorial de Servicios Sociales**

Por otra parte, el análisis realizado de los puestos de trabajo y de las funciones a desempeñar en los centros residenciales recomendaba dotar y reforzar en la estructura los mandos intermedios, inexistentes en algunos casos e infradotados en otros. En este caso la medida se dirige a establecer responsables y coordinadores de área para alcanzar una mayor profesionalización y eficiencia en la gestión en los centros.

Por otra parte, se ha venido dotando de refuerzos en materia de recursos humanos a diversas áreas del Instituto, como son dependencia y discapacidad. Estos refuerzos que nacieron con carácter de temporalidad han sido mantenidos de forma continuada en el tiempo, lo que indica una necesidad de personal en la estructura que sería necesario consolidar en la RPT. Además, mantener esta forma de provisión supone una pérdida de eficiencia en la gestión, debido a la pérdida del conocimiento y experiencia que se da al cesar a los trabajadores y que supone un esfuerzo añadido para formar al nuevo personal temporal. La medida recogerá también actuaciones de cara a la estabilidad de estos puestos en la RPT del IASS.

Actuaciones:

- Incorporación de propuestas de mejora de condiciones de trabajo en el Convenio Colectivo para el Personal Laboral de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y en el Acuerdo sobre condiciones de trabajo del personal funcionario que presta sus servicios en el ámbito sectorial de Administración General de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Modificación de la RPT singularizando los puestos de trabajo para establecer un nivel intermedio en centros residenciales de personas mayores y personas con discapacidad.
- Incorporación a la estructura estable, modificando la RPT de los puestos que se cubren con contratos programas por necesidades del servicio que se prorrogan en el tiempo.

Periodo previsto que abarca:

2023  2024  2025  2026

**Servicio/administración impulsora:**

IASS.-Secretaría General

**Actividades a desarrollar en 2023:**

1. Incorporar mejoras sobre condiciones de trabajo en el Convenio Colectivo para el Personal Laboral y en el Acuerdo del personal funcionario que presta sus servicios en el ámbito sectorial
2. Aprobación de la propuesta de RPT efectuada por el Instituto para la creación de puestos de estructura intermedia
3. Aprobación de modificación de RPT para la consolidación de al menos un 25% de los programas de carácter temporal



**EJE ESTRATÉGICO 5. Orientar el Sistema Público de Servicios Sociales hacia la transformación digital, la comunicación y la generación de conocimiento**

**Medidas del eje:**

5.1.1.	Obtención de información a partir de los datos de las aplicaciones de gestión
5.1.2.	Mantenimiento y Desarrollo de nuevas aplicaciones informáticas
5.1.3.	Intercambio de los datos del instituto con otras entidades
5.3.1.	Análisis de información de los perfiles de las personas usuarias y de la actividad registrada en la red de hogares del IASS
5.4.1.	Minoración de la brecha digital de las personas mayores
5.5.1.	Gobierno fácil
5.5.2.	Impulso y facilitación de la comunicación digital entre usuarios y administración
5.5.3.	Diseño accesible y amigable del espacio web del plan estratégico de servicios sociales de Aragón

**Detalle de las medidas:****5.1.1. Obtención de información a partir de los datos de las aplicaciones de gestión**

<b>Objetivo estratégico principal</b>	5.1. Incorporar en el diseño de los desarrollos informáticos la perspectiva integral de sistemas
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	3.4., 3.5., 5.2., 5.3.
<b>Objetivos específicos de la medida:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Obtener información útil para la planificación, control y gestión a partir de los datos disponibles en las aplicaciones del IASS.</li></ul>	
<b>Descripción:</b> <p>A través del desarrollo de la medida se pretende:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Definición y creación de cuadros de mando e indicadores automatizados tanto propios de cada aplicación como conjuntos que den una visión global de la gestión del instituto y permitan realizar una adecuada planificación.</li><li>- Definición de terminología, normalización de los datos e incorporación de variables que mejoren el conocimiento sobre las personas usuarias y sus necesidades sociales en todas las aplicaciones</li><li>- Análisis de la información registrada en los sistemas de información para obtener información útil</li><li>- Ofrecer herramientas que faciliten el análisis de los datos del instituto</li></ul> <p>Las tareas necesarias que no necesiten de un volumen elevado de horas de dedicación se podrán abordar con el proyecto: "SERVICIOS INFORMÁTICOS DE CONSULTORÍA Y DESARROLLO PARA EL MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA A USUARIOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES DE ARAGÓN (SISSA)"</p> <p>El proyecto está financiado con fondos de resiliencia, tiene por duración todo el año 2023 ampliable por meses durante todo el año 2024.</p>	
<b>Periodo previsto que abarca:</b> <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026	
<b>Servicio/administración impulsora:</b> - IASS.-Innovación y comunicación	
<b>Actividades a desarrollar en 2023:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Diseño de los cuadro de mandos del Servicio de personal, unidad de nóminas</li><li>2. Diseño de la hoja de rutar que permita hacer un análisis de la información registrada en los sistemas de información</li><li>3. Diseño de la hoja de ruta que permita hacer un estudio de las herramientas necesarias para analizar la información registrada en los sistemas de información</li></ol>	

**5.1.2. Mantenimiento y Desarrollo de nuevas aplicaciones informáticas**

<b>Objetivo estratégico principal</b>	5.1. Incorporar en el diseño de los desarrollos informáticos la perspectiva integral de sistemas
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	2.3., 3.4., 3.6., 4.4., 5.2., 5.3., 5.4., 5.5.
<b>Objetivos específicos de la medida:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mejorar la gestión y la toma de decisiones a través de las aplicaciones informáticas</li></ul>	
<b>Descripción:</b> <p>Se pretende poner el foco en:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- La agilización en el mantenimiento correctivo, evolutivo y perfectivo de las aplicaciones informáticas ya disponibles en el instituto para ofrecer un mejor servicio a los usuarios.</li><li>- El desarrollo de nuevas aplicaciones de tamaño pequeño/medio que den servicio a nuevas funcionalidades requeridas en el instituto.</li><li>- El mantenimiento y desarrollo de módulos comunes que normalicen y faciliten el trabajo de las aplicaciones.</li></ul> <p>Todos los desarrollos tendrán en cuenta el intercambio de información con otras partes (ciudadano, otras administraciones, otros departamentos, etc), harán uso de todas las herramientas necesarias puestas a disposición de los departamentos por Administración Electrónica y seguirán el uso de información normalizada. Está en ejecución el proyecto: "SERVICIOS INFORMÁTICOS DE CONSULTORÍA Y DESARROLLO PARA EL MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA A USUARIOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES DE ARAGÓN (SISSA)"</p> <p>El proyecto está financiado con fondos de resiliencia, tiene por duración todo el año 2023 ampliable por meses durante todo el año 2024.</p>	
<b>Periodo previsto que abarca:</b> <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026	
<b>Servicio/administración impulsora:</b> IASS.-Innovación y comunicación	
<b>Actividades a desarrollar en 2023:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Desarrollo del aplicativo de gestión para la residencia de tiempo libre de Orihuela del Tremedal</li><li>2. Desarrollo de un aplicativo de gestión para la unidad de tesorería</li><li>3. Mejora de aplicativos para los trámites del IASS (TIASS)</li></ol>	

**5.1.3. Intercambio de los datos del instituto con otras entidades**

<b>Objetivo estratégico principal</b>	5.1. Incorporar en el diseño de los desarrollos informáticos la perspectiva integral de sistemas
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	1.4., 3.4., 3.6., 5.2., 5.5.
<b>Objetivos específicos de la medida:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Promover el intercambio de datos del sistema de información de servicios sociales de Aragón con otras administraciones, otros departamentos, los ciudadanos y entidades colaboradoras.</li></ul>	
<b>Descripción:</b> <p>Poner a disposición del proyecto de Gobernanza de Datos liderado por Administración Electrónica del Gobierno de Aragón todos los datos almacenados en el sistema de información de servicios sociales de Aragón útiles para otros departamentos. El principal objetivo de este proyecto es servir de punto único de acceso a datos de cualquiera de los departamentos del Gobierno de Aragón o entidades externas. A través de este sistema, Administración Electrónica pone también la información a disposición del ciudadano mediante la carpeta ciudadana MIA.</p> <p>Intercambiar los datos de prestaciones, pagos, complementos y situaciones subjetivas con la Tarjeta Social Digital del Estado. A partir de esa información, el Estado podrá poner a disposición de otras entidades la información que les sea de utilidad y necesaria para realizar sus competencias.</p> <p>Avanzar en ofrecer a los ciudadanos la posibilidad de iniciar trámites on line.</p> <p>Análisis de todos los intercambios de información que actualmente se realizan en las aplicaciones de instituto para ofrecer un método común.</p> <p>Las tareas necesarias que no necesiten de un volumen elevado de horas de dedicación se podrán abordar con el proyecto: "SERVICIOS INFORMÁTICOS DE CONSULTORÍA Y DESARROLLO PARA EL MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA A USUARIOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES DE ARAGÓN (SISSA)" El proyecto está financiado con fondos de resiliencia, tiene por duración todo el año 2023 ampliable por meses durante todo el año 2024.</p>	
<b>Periodo previsto que abarca:</b> <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026	
<b>Servicio/administración impulsora:</b> IASS.-Innovación y comunicación	
<b>Actividades a desarrollar en 2023:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Mejorar la gestión de los trámites online de dependencia</li><li>2. Mejorar la gestión de los trámites online de discapacidad</li><li>3. Intercambio de datos con la Tarjeta Social Digital del Estado</li><li>4. Disposición de datos a través de la carpeta ciudadana MIA</li></ol>	

**5.3.1. Análisis de información de los perfiles de las personas usuarias y de la actividad registrada en la red de hogares del IASS**

<b>Objetivo estratégico principal</b>	5.3. 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
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	1.4., 2.3., 2.4., 2.6., 2.8., 3.1., 3.4., 3.5., 3.6., 5.1.
<b>Objetivos específicos de la medida:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Trasladar a la sociedad una imagen real y no estereotipada de las personas mayores usuarias de los hogares</li><li>- Observar los intereses y preferencias de las personas usuarias sobre el uso de servicios y actividades para diseñar una mejor oferta, diferenciando distintos tipos de perfiles.</li><li>- Establecer cruces de información para proporcionar una atención integral.</li><li>- Analizar las posibilidades de información que ofrece la aplicación informática de gestión de la red de hogares (HOSS).</li><li>- Realizar propuestas de mejora en el registro de información desde un enfoque de análisis de la realidad social.</li><li>- Colaborar con otras unidades administrativas aportando desde el servicio de planificación y evaluación, en el ámbito de sus competencias, valor añadido a otros proyectos.</li></ul>	
<b>Descripción:</b> <p>Con motivo del proyecto de modernización de la red de hogares del IASS se plantea hacer un análisis previo para conocer de manera detallada tanto el perfil de personas usuarias de estos centros, como los servicios y actividades más demandados.</p> <p>Se trata, por tanto, de acompañar el proceso de transformación de los hogares con un mayor conocimiento para la toma de decisiones.</p> <p>Al mismo tiempo, este análisis que tomará la información de la aplicación que actualmente está en funcionamiento (HOSS) permitirá plantear la introducción de nuevas variables y relaciones que en estos momentos no se contemplan, incorporando un enfoque de análisis social, que completará la recogida de información que se hace para la gestión de los centros, cuando se lleve a cabo la adaptación de esta aplicación informática al nuevo modelo.</p>	
<b>Periodo previsto que abarca:</b> <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input type="checkbox"/> 2025 <input type="checkbox"/> 2026	
<b>Servicio/administración impulsora:</b> SGT del DCyDS.-Planificación y evaluación de servicios sociales y ayudas públicas	
<b>Actividades a desarrollar en 2023:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Acceso y conocimiento por parte del Servicio de Planificación de la aplicación HOSS</li><li>2. Elaboración de proyecto para el análisis de información</li><li>3. Contraste del proyecto con los responsables de impulsar el cambio de modelo en la red de hogares</li><li>4. Explotación y análisis de la información registrada en la aplicación HOSS</li><li>5. Difusión de resultados</li></ol>	

**5.4.1. Minoración de la brecha digital de las personas mayores**

<b>Objetivo estratégico principal</b>	5.4. Acompañar a la ciudadanía en el proceso de relación digital con la administración
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	1.3., 1.5., 2.1., 2.6., 2.8., 5.3., 5.5.
<b>Objetivos específicos de la medida:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- El objetivo general del proyecto es la promoción del uso de herramientas digitales en el colectivo de personas mayores en Aragón y su evaluación.</li></ul>	
<b>Descripción:</b> <p>En proyecto se inicia a final de 2022 y para 2023 se planifica la realización de cursos de formación dirigidos a las personas mayores de 55 años que permanecen en sus domicilios y, de forma prioritaria, a personas mayores de 65 años que viven solas y/o en entornos rurales.</p> <p>Los objetivos operativos son:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Formar a las personas mayores interesadas en competencias para la comunicación digital.</li></ol> <p>Está previsto realizar durante 2023 430 cursos de nivel avanzado y 120 cursos de nivel básico, en modalidad presencial, estando previsto que participen 6.400 personas.</p> <p>Los cursos se adaptarán a los distintos de niveles de competencias de las personas participantes. Se ofrecerá el acompañamiento y dinamización del uso de redes sociales, foros, chats, blogs, correo electrónico y videoconferencias cuando las personas participantes lo deseen.</p> <p>Los cursos acogerán un número mínimo de 8 personas y un número máximo de 14. Tendrán una duración mínima de 8 horas de formación presencial para los cursos de nivel de inicio y 15 horas para los de nivel avanzado más las destinadas al acompañamiento de las personas participantes en su aprendizaje.</p> <p>El programa desarrollará actividades organizadas entorno a los siguientes dispositivos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Smartphone.</li><li>- Tableta digital.</li><li>- Ordenador fijo o portátil.</li></ul> <p>El contenido de los cursos ofrecerá, al menos, conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Conocimiento y uso del dispositivo.</li><li>- Uso de internet: posibilidades y protección.</li><li>- Aplicaciones útiles</li><li>- Redes sociales, foros, chats y blogs.</li><li>- Correo electrónico y videoconferencias.</li><li>- Creación voluntaria de redes entre los alumnos del curso.</li></ul> <p>Se pretende llegar a zonas rurales pequeñas que podrían no disponer de medios técnicos adecuados para la impartición de los cursos. Para evitarlo, el programa se dota de tres aulas portátiles de tableta digital y tres de ordenadores, que se trasladarán a aquellos municipios que lo requieran.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. Evaluar el grado de satisfacción con la actividad formativa de las personas usuarias y el impacto en la vida de las personas respecto a:</li></ol>	



#### 5.4.1. Minoración de la brecha digital de las personas mayores

- Evitar el aislamiento y la soledad no deseada de las personas mayores fomentando y apoyando el contacto con otras personas a través de medios digitales y redes sociales.
- Favorecer el uso habitual de herramientas digitales que predisponga a su utilización en la vida cotidiana, facilitando el acceso a otras tecnologías que puedan precisar en el futuro como puede ser el caso de la teleasistencia avanzada.

**Periodo previsto que abarca:**

2023    2024    2025    2026

**Servicio/administración impulsora:**

IASS.- Políticas transversales de gerencia

**Actividades a desarrollar en 2023:**

1. Realización de 550 cursos presenciales (nivel básico y nivel avanzado) de formación de forma para personas mayores que viven solas o en entornos rurales.
2. Evaluación de la satisfacción percibida de las personas participantes en los cursos
3. Diseño de la evaluación de impacto respecto a la minoración de la brecha digital.



<b>5.5.1. Gobierno Fácil</b>	
<b>Objetivo estratégico principal</b>	5.5. Promover el gobierno abierto y accesible con una administración cercana a la ciudadanía
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	3.3.
<b>Objetivos específicos de la medida:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Adaptar formularios, resoluciones y escritos administrativos a lectura fácil para garantizar la comprensión de los mismos por parte de la población.</li><li>- Acercar la administración a las personas con discapacidad intelectual, explicándoles las políticas y servicios públicos y conociendo sus opiniones.</li></ul>	
<b>Descripción:</b> <p>La actividad se compone de una serie de talleres mensuales realizados en el LAAAB en colaboración con grupos de validación de textos de Plena Inclusión Aragón y su unidad de espacios accesibles. A través de estos talleres se realiza la adaptación de textos administrativos a lectura fácil, realizándose previamente una introducción a los mismos (fundamentalmente el qué, el para qué y el cómo) por parte de las unidades que demanden el servicio.</p> <p>Esta actividad, en su nivel actual, es realizada por Plena Inclusión Aragón con cargo a la financiación que obtiene con cargo a los fines sociales del IRPF y las unidades administrativas pueden demandar al LAAAB la adaptación de textos. Las peticiones son atendidas tanto en función de su orden de llegada como de la valoración de la utilidad de las mismas para los ciudadanos.</p>	
<b>Periodo previsto que abarca:</b> <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026	
<b>Servicio/administración impulsora:</b> DG. Gobierno Abierto e Innovación Social.-Servicio de transparencia	
<b>Actividades a desarrollar en 2023:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Talleres de trabajo para adaptar a lectura facil el documento de la guia de recursos para personas con discapacidad de Aragón.</li><li>2. Talleres de trabajo para adaptar a lectura facil el nuevo procedimiento para el baremo de discapacidad</li><li>3. Participación en FestiLAAAB</li><li>4. Difusión del proyecto de Gobierno Facil a través de la participación en el Congreso Internacional de Accesibilidad cognitiva de Badajoz.</li></ol>	

**5.5.2. Impulso y facilitación de la comunicación digital entre usuarios y administración**

<b>Objetivo estratégico principal</b>	5.5. Promover el gobierno abierto y accesible con una administración cercana a la ciudadanía
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	1.4., 2.6., 2.8., 3.3., 3.4., 5.1., 5.3., 5.4.
<b>Objetivos específicos de la medida:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mejorar los canales de información para facilitar el acceso al sistema</li><li>- Facilitar el acceso de profesionales y ciudadanía a la normativa y prestaciones del sistema público de servicios sociales</li><li>- Cumplir con el objetivo de transparencia e información al ciudadano</li><li>- Facilitar a la ciudadanía canales de comunicación con la administración que sean sencillos de utilizar</li></ul>	
<b>Descripción:</b> <p>Con esta medida se propone:</p> <p>La mejora de la página web con lenguaje fácil y cumpliendo todos los estándares de accesibilidad, al objeto de facilitar información a ciudadanos y profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Revisión de contenidos en la página web existente</li><li>- Creación de contenidos en lenguaje fácil y claro, facilitando la accesibilidad universal para personas con discapacidad</li><li>- Ordenación de los contenidos atendiendo a las necesidades de ciudadanía y profesionales</li><li>- Migración a página web cumpliendo los requisitos de: transparencia, accesibilidad universal, claridad y cercanía al ciudadano.</li></ul> <p>La gestión de una dirección única de correo electrónico que sirva para</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Solucionar directamente dudas de los ciudadanos</li><li>- Canalizar la consulta al servicio o sección correspondiente</li><li>- Derivar a otras administraciones</li></ul> <p>Se plantea el uso de lenguaje sencillo y cercano, sin tecnicismos. Si fuera necesario el uso de tecnicismos o lenguaje jurídico, se explica el significado. También se propone la identificación de errores en la página web, la falta de información en la misma o bien consultas sobre competencias, normativa, por lo que se funciona como "antena".</p> <p>Finalmente, se plantea incrementar la presencia en las redes sociales más utilizadas en cada momento: información a través de las redes sociales. Inicialmente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Facebook, Twitter, Instagram, Youtube</li></ul>	
<b>Periodo previsto que abarca:</b> <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026	
<b>Servicio/administración impulsora:</b> IASS.- Políticas transversales de gerencia	
<b>Actividades a desarrollar en 2023:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Gestión de la cuenta de correo <a href="mailto:iass@aragon.es">iass@aragon.es</a></li><li>2. Gestión de las redes sociales</li><li>3. Revisión de contenidos de la página web y adaptación a una nueva estructura</li></ol>	

**5.5.3. Diseño accesible y amigable del espacio web del plan estratégico de servicios sociales de Aragón**

<b>Objetivo estratégico principal</b>	5.5. Promover el gobierno abierto y accesible con una administración cercana a la ciudadanía
<b>Otros objetivos estratégicos</b>	1.4., 3.5., 4.4., 5.3.
<b>Objetivos específicos de la medida:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mejorar la transparencia y conocimiento del plan estratégico de servicios sociales de Aragón, así como de las actividades que se lleven a cabo en su marco de aplicación.</li><li>- Facilitar la participación de la ciudadanía en el diseño de políticas públicas.</li><li>- Posibilitar una mejor comunicación que permita trasladar el contenido del plan a un público más amplio.</li><li>- Difundir la cultura de la planificación, proporcionando metodologías y documentación asociada a la misma.</li></ul>	
<b>Descripción:</b> <p>Con esta medida se pretende acercar el contenido del plan estratégico de servicios sociales de Aragón al Sistema Público de Servicios Sociales, a entidades y profesionales interesados en su contenido, así como al conjunto de la ciudadanía.</p> <p>Para ello ha de mejorarse el diseño y contenido del espacio web, de manera que sea más accesible y amigable y permita disponer de información detallada a cualquier persona que acceda a dicho espacio.</p> <p>Utilizar un lenguaje estructurado y claro en su contenido es fundamental para dar a conocer el plan, pero también para que se utilice el contenido como buena práctica por parte del SPSS y otras CCAA y entidades locales. Ello aporta también valor y satisfacción a quien accede a la información.</p> <p>Para llevar a cabo la medida se rediseñará la estructura y el contenido del espacio web del plan. Se utilizarán nuevas plantillas de diseño, se incorporarán junto con los documentos contenidos, testeándose éstos con terceras personas. Supone la continuidad de procesos centrados en el rediseño de servicio, que se incorporaron al Servicio de Planificación en el año 2022.</p> <p>Se realizará por el equipo de la sección de planificación y evaluación del servicio, de manera conjunta con el personal encargado de la publicación de los contenidos en la web del Gobierno de Aragón.</p> <p>Las actuaciones a llevar a cabo serán:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Análisis de los contenidos actuales</li><li>- Análisis de las posibles plantillas e imágenes de la página web del Gobierno de Aragón de manera que se mejore la accesibilidad y usabilidad</li><li>- Redacción de contenidos e incorporación de imágenes que visibilicen el contenido del plan</li><li>- Utilización de lenguaje claro en la redacción de contenidos</li><li>- Utilización del espacio web como medio de comunicación del avance del plan con el SPSS y con la ciudadanía en general</li><li>- Formación como publicadores</li><li>- Realizar el testeo del espacio web del plan con usuarios</li></ul>	
<b>Periodo previsto que abarca:</b> <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026	
<b>Servicio/administración impulsora:</b> SGT del DCyDS.-Planificación y evaluación de servicios sociales y ayudas públicas	



### **5.5.3. Diseño accesible y amigable del espacio web del plan estratégico de servicios sociales de Aragón**

#### **Actividades a desarrollar en 2023:**

1. Reorganización de los contenidos del espacio web actual del plan estratégico de servicios sociales de Aragón
2. Nueva redacción de contenidos del espacio web actual
3. Incorporación de nuevos contenidos en el espacio web actual: plan operativo anual 2023
4. Personal formado en publicación de contenidos en el portal del Gobierno de Aragón, y en lenguaje claro



#### 4. MEMORIA ECONÓMICA DE 2023

---



La memoria económica del III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón recoge tanto los costes que comporta su elaboración y evaluación como el presupuesto de gasto que las diferentes administraciones públicas aragonesas aportan al Sistema Público de Servicios Sociales. En 2023 la estimación del gasto que las administraciones públicas aportan al Sistema se ha estimado de la siguiente manera:

<b>PRESUPUESTO DE GASTOS DEL GOBIERNO DE ARAGÓN</b>	
<b>Gasto por fuente de financiación</b>	<b>2023</b>
Recursos propios	375.012.314,05 €
Conferencia Sectorial	915.591,40 €
Administración General del Estado	12.417.385,82 €
Fondo Social / React-UE	4.005.909,72 €
Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR)	36.090.398,75 €
<b>TOTAL</b>	<b>428.441.599,74 €</b>

<b>PRESUPUESTO DE GASTO DE LAS ENTIDADES LOCALES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN (miles de euros)</b>	
	<b>2023</b>
<b>Programa 23. Servicios sociales y promoción social</b>	<b>224.269</b>



## ANEXO. Esquema de los ejes y objetivos estratégicos del III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2023-2026

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS





OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

## EJE ESTRATÉGICO 2

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

### 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 Centrada en la Persona en los centros del Instituto Aragonés de Servicios Sociales

Implantación del modelo de Atención Integral Centrada en la Persona en el Sistema de Responsabilidad Pública

Formación continua dirigida a las y los profesionales para la implantación del modelo de Atención Integral Centrada en la Persona

Incorporación en el diseño de las aplicaciones informáticas la perspectiva del modelo de Atención Integral Centrada en la Persona

### 4 PROPORCIONAR UNA RED DE ESTABLECIMIENTOS ACORDES AL MODELO DE ATENCIÓN CENTRADA 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 de Atención Integral Centrada en la Persona en los centros residenciales del Instituto Aragonés de Servicios Sociales
  - Digitalización de las instalaciones que promuevan el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación

### 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 Instituto Aragonés de Servicios Sociales

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 Sistema de Responsabilidad Pública
  - 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 Admon. Gral. 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 Sistema Público de Servicios Sociales
  - Desarrollo de experiencias piloto que pongan en marcha proyectos innovadores



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

## EJE ESTRATÉGICO 3

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

#### 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 Atención Integral Centrada en la Persona 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 Instituto Aragonés de Servicios Sociales
- 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 Servicios Sociales Generales y los Servicios Sociales Especializados
- 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

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

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 Sistema Público de Servicios Sociales

**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)