



Anexo. Esquema de los Ejes y Objetivos Estratégicos

EJE ESTRATÉGICO 1

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

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

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

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Elaboración de anteproyectos de ley y actualización normativa

Desarrollo y actualización de reglamentos en relación a las prestaciones sociales

Actualización del Catálogo de Servicios Sociales de Aragón

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

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Ampliación de la cobertura en las prestaciones sociales

Extensión de la protección mediante la compatibilidad de prestaciones sociales

Reducción de los plazos en los que se hacen efectivos los derechos

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

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Flexibilización de criterios en la prestación de servicios en el ámbito rural

Incorporación de acciones positivas y de criterios en los pliegos de contratación que contribuyan a la consecución de los objetivos del Sistema Público de Servicios Sociales en las zonas rurales

Actualización y desarrollo del Mapa de Servicios Sociales

4 FORTALECER UNA IMAGEN UNITARIA DE LOS SERVICIOS SOCIALES COMO SISTEMA

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Visualización de las competencias del Sistema Público de Servicios Sociales, y del trabajo realizado por éste, poniendo en valor las políticas de servicios sociales

Identificación de las prestaciones a través de la utilización del logo del Sistema Público de Servicios Sociales

Avance en el conocimiento del Sistema, a través de los servicios de información, valoración, diagnóstico y orientación, general y especializada, como prestaciones que facilitan el acceso al Sistema Público de Servicios Sociales

Difusión del impacto social positivo que genera el Sistema

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

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Colaboración, de forma coordinada, en políticas activas dirigidas a sectores de población específicos (personas con discapacidad, menores, familias...)

Participación en estrategias de desarrollo y mejora de calidad de vida (Estrategia Aragonesa para la Recuperación Social y Económica, Objetivos de Desarrollo Sostenible...)

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

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

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



EJE ESTRATÉGICO 2

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

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

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

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Refuerzo de la intervención comunitaria fortaleciendo el ámbito preventivo y de inclusión social

Simplificación de la gestión administrativa en los Servicios Sociales Generales reduciendo las cargas burocráticas en favor de la intervención social

Mejora del sentimiento de pertenencia a la comunidad disminuyendo el aislamiento no deseado

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

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

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

Desarrollo de nuevas modalidades en las prestaciones

Optimización de los centros de atención especializada proporcionando servicios a la comunidad incorporando criterios de flexibilidad

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

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Fomento de la participación y la toma de decisiones de la persona usuaria en su proceso de intervención social

Atención a las necesidades sociales incorporando ajustes razonables

Adaptación de la intervención social al modelo de Atención Integral 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



EJE ESTRATÉGICO 3

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

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

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

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Incorporación de los valores del modelo 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)