

III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2023-2026



PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

Octubre 2024



ÍNDICE



1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. LÍNEAS Y OBJETIVOS A LOS QUE DA RESPUESTA EL PLAN OPERATIVO ANUAL DE 2024.....	3
3. MEDIDAS DEL PLAN OPERATIVO ANUAL DE 2024.....	6
EJE ESTRATÉGICO 1. Consolidar el Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón como un sistema basado en derechos	7
EJE ESTRATÉGICO 2. Mejorar la atención de las necesidades sociales desde una perspectiva integral y evolutiva, centrada en la persona	20
EJE ESTRATÉGICO 3. Extender entre la organización los principios y valores éticos que identifican al Sistema Público de Servicios Sociales	62
EJE ESTRATÉGICO 4. Fortalecer la estructura profesional aportando valor al Sistema	79
EJE ESTRATÉGICO 5. Orientar el Sistema Público de Servicios Sociales hacia la transformación digital, la comunicación y la generación de conocimiento	88
4. MEMORIA ECONÓMICA DE 2024.....	96
ANEXO. Esquema de los ejes y objetivos estratégicos del III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2023-2026.....	98



1. INTRODUCCIÓN

El plan operativo anual de 2024 recoge las medidas propuestas por las administraciones competentes del Sistema Público de Servicios Sociales (SPSS), con las que se da respuesta a diferentes objetivos estratégicos, de entre los que conforman el Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2023-2026, que se configuran como prioritarios para 2024.

El III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2023-2026, fue aprobado el 17 de mayo de 2023 por el Gobierno de Aragón. En dicho Plan se 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 materializarán en planes operativos de ejecución anual que buscarán alcanzar los objetivos estratégicos.

Por ello, se elaboró en 2023 el plan operativo anual de 2023, y se elabora en 2024 el plan operativo anual de 2024.

Las medidas del plan operativo anual de 2024 que se proponen, dan 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 que se recogen en este documento, se reflejan 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 y el año en el que se incorpora al plan operativo
- el Servicio (en el caso del Departamento de Bienestar Social y Familia y del IASS) o administración impulsora de la medida
- las actividades concretas a desarrollar en 2024

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 2025, así como futuras propuestas en la planificación.



2. LÍNEAS Y OBJETIVOS A LOS QUE DA RESPUESTA EL PLAN OPERATIVO ANUAL DE 2024

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:



El **Plan operativo anual 2024** está compuesto por **60 medidas** que dan respuesta a los cinco ejes estratégicos, abordando de manera directa 21 de los 29 objetivos estratégicos planteados e incidiendo de manera indirecta en todos los objetivos estratégicos.

En relación a 2023 el plan operativo anual 2024 incorpora 29 medidas más. La aprobación del Plan Estratégico en mayo de 2023 y a continuación, la elaboración del plan operativo para ese mismo año, supuso que algunas áreas funcionales inicialmente no se incorporasen a la planificación operativa, dado lo ajustado de los tiempos, incorporándose a la programación de 2024.

Además, es importante destacar la mayor participación de las entidades locales en la configuración del actual plan operativo anual. Este 2024, tres comarcas (Sobrarbe, Aranda y Cinca Medio) junto con el Ayuntamiento de Calatayud aportan 9 medidas al plan operativo,



contribuyendo desde el primer nivel de atención del Sistema Público de Servicios Sociales a la consecución de los objetivos estratégicos establecidos para el periodo 2023-2026.

En términos relativos los ejes que más se refuerzan en el plan operativo 2024 con la incorporación de medidas, son el eje 1 y el eje 4.

EJES ESTRATÉGICOS		POA 2023	POA 2024
EJE 1	CONSOLIDAR EL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES DE ARAGÓN COMO UN SISTEMA BASADO EN DERECHOS	1	12
EJE 2	MEJORAR LA ATENCIÓN DE LAS NECESIDADES SOCIALES DESDE UNA PERSPECTIVA INTEGRAL Y EVOLUTIVA, CENTRADA EN LA PERSONA	18	23
EJE 3	EXTENDER ENTRE LA ORGANIZACIÓN LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS QUE IDENTIFICAN AL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES	8	12
EJE 4	FORTALECER LA ESTRUCTURA PROFESIONAL APORTANDO VALOR AL SISTEMA	1	6
EJE 5	ORIENTAR EL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES HACIA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL, LA COMUNICACIÓN Y LA GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO	8	7
TOTAL MEDIDAS		36	60

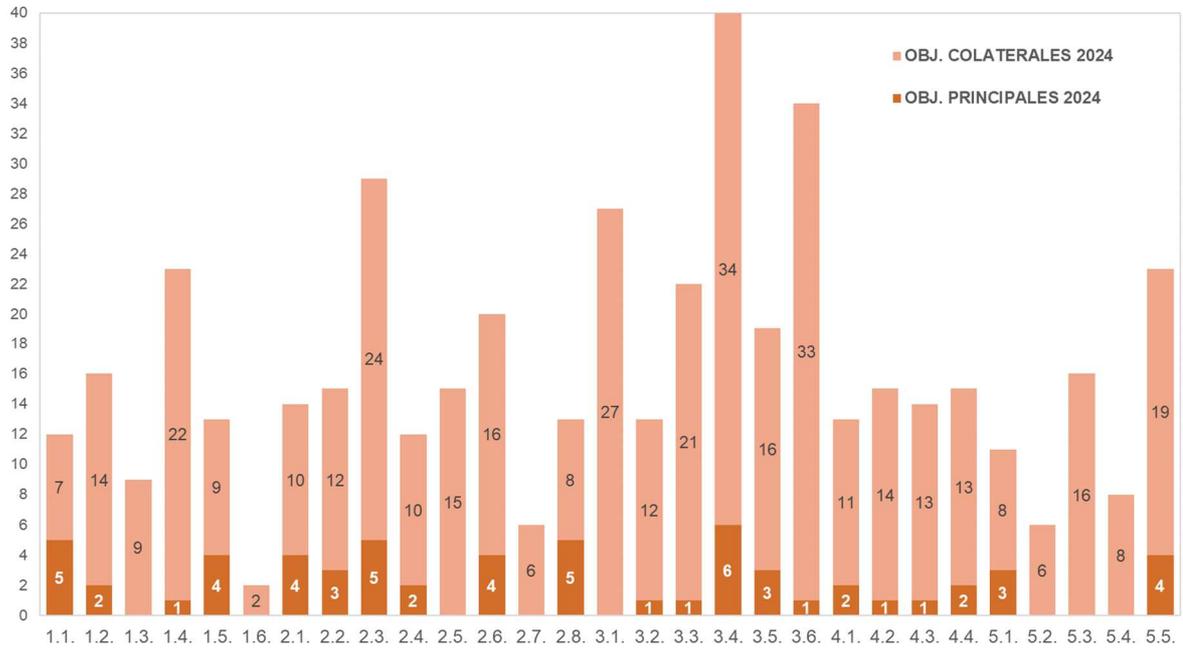
Por otro lado, la flexibilización propia de los instrumentos planificadores ha llevado a reconsiderar, por distintas razones, 4 medidas planteadas en 2023 y con continuidad en 2024. En este sentido cabe recordar que durante 2023 se ha producido un cambio en la dirección política y una nueva configuración en la estructura administrativa del departamento competente en servicios sociales del Gobierno de Aragón, lo que ha llevado a modificar algunas medidas planteadas para 2023.

Las medidas modificadas son:

Nº	Denominación medida	Entidad	Situación
2.1.3.	Programa de Inclusión en la Comarca de la Ribagorza	CSS.-La Ribagorza	Decae
3.6.1.	Coordinación con organismos y entidades	IASS.-Políticas transversales de la Gerencia del IASS	Se incluye como actividad de la medida 1.5.2.
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	SGT.-Planificación y evaluación de servicios sociales y ayudas públicas	Decae
5.5.3.	Diseño accesible y amigable del espacio web del plan estratégico de servicios sociales de Aragón	SGT.-Planificación y evaluación de servicios sociales y ayudas públicas	Se incluye como actividad de la medida 5.5.4.



Número de medidas por objetivo estratégico sobre el que inciden





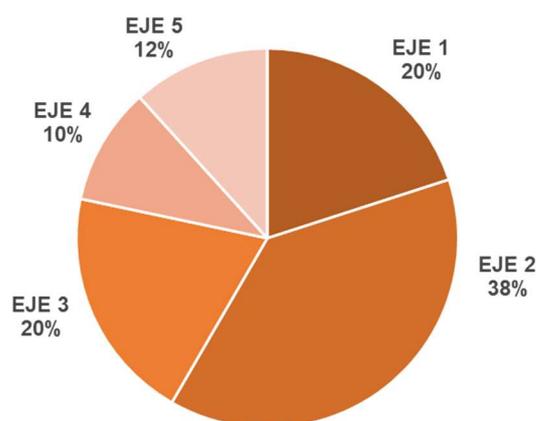
3. MEDIDAS DEL PLAN OPERATIVO ANUAL DE 2024

El plan operativo anual de 2024 se conforma por 60 medidas, propuestas por diversas administraciones, entre las que componen el Sistema Público de Servicios Sociales.

- 37 son impulsadas por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS)
- 11 son impulsadas por el Departamento de Bienestar Social y Familia (DBSyF)
- 9 son impulsadas por las entidades locales (4 Comarca del Sobrarbe, 2 Comarca del Aranda, 1 Comarca del Cinca Medio y 2 Ayuntamiento de Calatayud).
- 1 es impulsada por la Fundación para el apoyo a la autonomía y capacidades de las personas de Aragón
- 1 es impulsada por el Comité de Ética en la Atención Social en Aragón
- 1 es impulsada por el Servicio de Transparencia del Departamento de Presidencia, Economía y Justicia

En este punto se recogen cada una de las medidas que conforman el plan operativo anual de 2024, 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:

1.1.1.	Aprobación de la Orden que regula el Proyecto Educativo Marco de los Centros Residenciales
1.1.2.	Aprobación decreto regulador del procedimiento previo a la adopción nacional e internacional
1.1.3.	Aprobación de decreto regulador de las estancias temporales de personas menores de edad extranjeras
1.1.4.	Desarrollo y actualización de reglamentos del CCSS Comarca del Aranda
1.1.5.	Aprobación de un marco normativo que defina los derechos a los servicios sociales de la ciudadanía de Calatayud
1.2.1.	Innovaciones en el proceso valoración discapacidad
1.2.2.	Introducción de cambios en el nivel de renta para el acceso al Programa Básico
1.4.1.	Consolidar la imagen del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón
1.5.1.	Elaboración de un anteproyecto de ley integral de garantía de derechos de los mayores en Aragón
1.5.2.	Estrategia contra la soledad no deseada en personas mayores
1.5.3.	Prevención del maltrato y el abuso económico a las personas mayores
1.5.4.	Fomento de la conciliación familiar desde los servicios sociales en el ámbito rural



Detalle de las medidas:

1.1.1. Aprobación de la Orden que regula el Proyecto Educativo Marco de los Centros Residenciales

Objetivo estratégico principal	1.1. Avanzar en la normativa que garantice el acceso al sistema y sus prestaciones como derecho
---------------------------------------	---

Otros objetivos estratégicos	1.2., 1.6., 2.2., 2.3., 2.4., 2.6., 3.2., 3.3., 3.4., 3.5., 3.6., 4.1., 5.2., 5.3.
-------------------------------------	--

Objetivos específicos de la medida:

- Dar soporte normativo a la actuación de la Administración partiendo del respeto a las normas nacionales e internacionales.
- Integración de la Atención Residencial en el Sistema de Atención a la Infancia y Adolescencia en Aragón (SAIA), este Servicio permitirá dar respuesta a diferentes necesidades de niños y niñas y adolescentes que requieren protección.
- Acoger, cuidar y educar a las personas menores de edad que por motivos de protección deban ser separados temporal o definitivamente de su núcleo familiar o entorno social con la finalidad de favorecer y conseguir su integración familiar y social.

Descripción:

Para la elaboración de la Orden se ha redactado un documento que establece las regulaciones y directrices para el Proyecto Educativo Marco en los Centros Residenciales de Aragón. Este proceso ha implicado la participación de expertos en servicios sociales, representantes de los centros residenciales y otras partes interesadas.

Está en proceso de revisión por parte de los Servicios Jurídicos del IASS y aprobación de la Orden por las autoridades competentes, se realizarán ajustes según sea necesario y, finalmente, la aprobación de la versión final.

Una vez aprobada la Orden se publicará y esto será garantía de que estas regulaciones entren en vigor y sean vinculantes.

Comunicación a los centros residenciales y entidades titulares de los mismos para informar de la aprobación de la Orden y se les informará y orientará sobre las dificultades para el cumplimiento de la misma.

Los centros residenciales implementarán el acuerdo educativo marco de acuerdo con las regulaciones establecidas.

Se realizaran los seguimientos y coordinación necesarias para garantizar su cumplimiento y brindar apoyo adicional si es necesario.

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024

Periodo previsto que abarca:

2023 2024 2025 2026

Servicio/administración impulsora:

IASS.-Atención a la infancia y adolescencia

Actividades a desarrollar en 2024:

1. Revisión del Proyecto Educativo Marco involucrando a las partes
2. Formación del personal
3. Promoción de la participación para verificar la calidad de la atención
4. Evaluación continua y monitoreo

**1.1.2. Aprobación del decreto regulador del procedimiento previo a la adopción nacional e internacional**

Objetivo estratégico principal	1.1. Avanzar en la normativa que garantice el acceso al sistema y sus prestaciones como derecho
Otros objetivos estratégicos	1.2., 1.4., 2.6., 3.1., 3.3., 3.4., 5.4.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Actualizar el Decreto 188/2005 del procedimiento previo a la adopción nacional e internacional a la normativa vigente	
Descripción: <p>Para la realización del nuevo decreto se reactivará en las fases en que quedó suspendida la tramitación y que están establecidas en la norma aragonesa sobre participación</p> <ul style="list-style-type: none">- Proceso de participación deliberativa.- Elaboración de informes finales justificativo y económico.- Elevación de la propuesta a Aprobación de Consejo de Gobierno	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024 Periodo previsto que abarca: <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input type="checkbox"/> 2025 <input type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: IASS.-Atención a la infancia y adolescencia	
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1. Revisión del borrador del Decreto elaborado en 20232. Desarrollo del proceso de participación o consulta a las entidades relacionadas con la adopción3. Elaboración de propuesta final de Decreto4. Redacción de informes finales para su tramitación5. Remisión al Consejo de Gobierno	

**1.1.3. Aprobación del decreto regulador de las estancias temporales de personas menores de edad extranjeras**

Objetivo estratégico principal	1.1. Avanzar en la normativa que garantice el acceso al sistema y sus prestaciones como derecho
Otros objetivos estratégicos	1.2., 1.4., 2.6., 3.1., 3.4., 5.4.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Actualizar el DECRETO 190/2008, de 7 de octubre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de protección de menores en situación de riesgo o desamparo. Concretamente el CAPÍTULO III.—DE LAS MODALIDADES DE ACOGIMIENTO TEMPORAL DE MENORES EXTRANJEROS.	
Descripción: <p>Para la realización del nuevo decreto se seguirán los pasos establecidos en la norma aragonesa sobre participación:</p> <ul style="list-style-type: none">- Solicitud de Orden de inicio.- Consulta pública previa.- Elaboración de borrador.- Proceso de participación deliberativa.- Elaboración de informes finales justificativo y económico.- Elevación de la propuesta a Aprobación de Consejo de Gobierno	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024	
Periodo previsto que abarca: <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input type="checkbox"/> 2025 <input type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: IASS.-Atención a la infancia y adolescencia	
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1. Impulso de la orden de inicio del procedimiento2. Revisión del borrador de Decreto.3. Desarrollo de proceso de participación y consultas que acompaña a la tramitación el Decreto4. Elaboración de propuesta final de Decreto5. Remisión al Consejo de Gobierno	

**1.1.4. Desarrollo y actualización de reglamentos del CCSS Comarca del Aranda**

Objetivo estratégico principal	1.1. Avanzar en la normativa que garantice el acceso al sistema y sus prestaciones como derecho
Otros objetivos estratégicos	1.2., 1.4., 2.1., 2.2., 2.3., 2.5., 3.1., 3.5., 3.6., 5.5
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Dar cumplimiento a lo establecido en el DECRETO 30/2023, de 22 de marzo, del Gobierno de Aragón, en sus disposiciones adicionales.- Mejorar la organización interna del Centro Comarcal de Servicios Sociales del Aranda.	
Descripción: <p>Continuar con la línea de desarrollo y actualización de reglamentos del centro en relación a sus prestaciones básicas y reglamentación de funcionamiento del propio Centro.</p> <p>En años anteriores se han realizado y revisado los siguientes reglamentos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Reglamento de Prestaciones Económicas para Situaciones de Urgencia Comarca del Aranda. BOPZ. núm2. 07/01/2022- Reglamento de Funcionamiento del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Comarca del Aranda. BOPZ. núm9. 13/01/2023- Precio Público por la Prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Comarca del Aranda. BOPZ. núm 261. 14/11/2022- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Servicio de Residencia y Servicio de Estancias Diurnas de la Residencia de Personas Mayores Comarca del Aranda. BOPZ. núm213. 16/12/2022. <p>Se ha publicado en BOPZ núm. 56 de 9 de marzo de 2024, el Reglamento de Funcionamiento del Servicio de Información, Valoración, Diagnóstico y Orientación Social.</p> <p>Elaborar la reglamentación del Centro de Servicios Sociales que no existe:</p> <p>Iniciar el Reglamento de Funcionamiento del Centro Comarcal de Servicios Sociales Generales de la Comarca del Aranda. Reglamento del Servicio de Alojamiento Temporal para situaciones de urgencia de la Comarca del Aranda.</p> <p>Protocolo de Colaboración con Guardia Civil para situaciones recogidas en el reglamento Alojamiento Temporal Urgencia. Protocolo de Funcionamiento del Servicio de Intervención Familiar.</p> <p>Protocolo de funcionamiento del Sistema Público de Inclusión Social.</p>	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024	
Periodo previsto que abarca: <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: CSS.-Comarca del Aranda	
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1. Publicación de Reglamento SIVO en BOPZ2. Fase Elaboración Protocolo SPAISS3. Fase Elaboración Protocolo SIF4. Fase Elaboración Reglamento de Alojamiento Temporal Urgencia5. Fase de Elaboración Protocolo de colaboración con Guardia Civil para situaciones recogidas en el reglamento Alojamiento Temporal Urgencia6. Inicio de elaboración de Reglamento de Funcionamiento del Centro Comarcal de Servicios Sociales	

**1.1.5. Aprobación de un marco normativo que defina los derechos a los servicios sociales de la ciudadanía de Calatayud**

Objetivo estratégico principal	1.1. Avanzar en la normativa que garantice el acceso al sistema y sus prestaciones como derecho
Otros objetivos estratégicos	1.2., 1.4., 2.1., 2.2., 2.3., 2.5., 3.1., 3.5., 3.6., 5.5.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Definir los derechos a los servicios sociales de la ciudadanía de Calatayud.- Mejorar la atención a las necesidades básicas de colectivos específicos de la población.- Garantizar la igualdad de atención a las necesidades sociales básicas de los ciudadanos.- Garantizar el acceso igualitario de la ciudadanía a los servicios sociales	
Descripción: <p>Aprobación de la Ordenanza General de Servicios Sociales comprensiva de la globalidad de la acción social del Ayuntamiento de Calatayud.</p> <p>Aprobación del Catálogo de Servicios Sociales de Calatayud</p> <p>Diseño y aprobación del Reglamento de Funcionamiento del Centro Municipal de Servicios Sociales</p>	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024	
Periodo previsto que abarca: <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input type="checkbox"/> 2025 <input type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: CMSS.-Ayuntamiento de Calatayud	
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1. Revisión de la actual Cartera de Servicios Sociales y elaboración de una propuesta técnica de las prestaciones a incluir en el Catálogo de Servicios Sociales de Calatayud2. Aprobación del Catálogo de Servicios Sociales de Calatayud3. Aprobación de la Ordenanza General de Servicios Sociales de Calatayud4. Diseño y aprobación del Reglamento de Funcionamiento del Centro Municipal de Servicios Sociales	

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

Objetivo estratégico principal	1.2. Progresar en el desarrollo del sistema haciendo efectiva la garantía de las prestaciones sociales
Otros objetivos estratégicos	1.1., 2.3., 2.5., 3.4., 3.6., 4.2., 4.3., 5.5.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Aplicar el nuevo baremo de discapacidad (BAREDI)- 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: <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Por todo ello la articulación de acciones destinadas a la implementación de esta medida, incluye;</p> <ul style="list-style-type: none">- 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)- 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.	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023	
Periodo previsto que abarca: <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: IASS.-Programas de dependencia, mayores y discapacidad	
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1. Creación de un nuevo equipo de valoración de discapacidad2. Aplicación de criterios simplificados de valoración y discriminación de métodos de valoración según el triaje de las solicitudes	

**1.2.2. Introducción de cambios en el nivel de renta para el acceso al Programa Básico**

Objetivo estratégico principal	1.2. Progresar en el desarrollo del sistema haciendo efectiva la garantía de las prestaciones sociales
Otros objetivos estratégicos	1.5., 2.3., 3.6.
Objetivos específicos de la medida: - Facilitar el acceso de familias aragonesas con niños al programa.	
Descripción: El Programa Básico antes conocido como privación material se ha incluido en la Programación del FSE+. Los requisitos de acceso a este programa son comunes para todas las Comunidades Autónomas de España. Este programa se dirige a familias con menores a cargo y unos ingresos por unidad de consumo inferiores al 40% de la renta mediana nacional. Al analizar el impacto de la medida fuimos conscientes de que muchas unidades familiares receptoras de prestaciones quedaban por encima del cumplimiento de este requisito. Por este motivo hemos solicitado a la UAFSE autorización para utilizar en Aragón el requisito de ingresos inferiores al 40% de la renta mediana en Aragón. Estamos a la espera de elaborar los documentos e informes necesarios para que se nos autorice el uso de este indicador de acceso.	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024 Periodo previsto que abarca: <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input type="checkbox"/> 2025 <input type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: IASS.-Coordinación funcional e inclusión social	
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1. Realizar análisis de impacto2. Servicio de Fondos3. Programa Básico de Aragón4. Adaptar la aplicación informática al 40% de la mediana en Aragón	

**1.4.1. Consolidar la imagen del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón**

Objetivo estratégico principal	1.4. Fortalecer una imagen unitaria de los servicios sociales como sistema
Otros objetivos estratégicos	3.1., 5.5.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Potenciar la identificación del Sistema Público de Servicios Sociales como un Sistema único y diferenciado de otros sistemas de protección.- Consolidar la imagen corporativa del sistema.- Mejorar el acceso a los servicios sociales visibilizando la atención prestada por el Sistema.	
Descripción: <p>La imagen corporativa representa un elemento fundamental para que la ciudadanía reconozca e identifique el Sistema Público de Servicios Sociales (en adelante, SPSS) y, de este modo, contribuya a hacerlo más accesible. Por otra parte, disponer de una identidad corporativa favorece la unidad del SPSS proyectando una imagen común y coordinada, diferenciándolo de otros sistemas de protección.</p> <p>La Orden CDS/1667/2018, de 8 de octubre, viene a regular las reglas de identidad corporativa del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón, desarrollando una identificación visual corporativa o símbolo gráfico para que pueda ser aplicado con mayor facilidad y de forma inequívoca en soportes de muy diversa índole.</p> <p>En este sentido, la medida pretende potenciar la imagen del SPSS de Aragón a través de la difusión y utilización de los elementos básicos de la identidad corporativa que se señalan en la citada Orden.</p> <p>Para ello, se considera necesario dotar al logotipo corporativo de las autorizaciones pertinentes que permitan incorporarlo como imagen a todas las acciones del SPSS y difundir la obligatoriedad de su uso en el conjunto de servicios de titularidad pública, así como, en las prestaciones públicas que se provean a través de entidades privadas.</p> <p>Además, en línea con otras políticas del Gobierno de Aragón como es el "Gobierno Fácil", se quiere acordar con la entidad ARASAAC la validación de un pictograma que identifique al SPSS y que pueda ser utilizado en espacios o documentos adaptados a lectura fácil.</p>	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024	
Periodo previsto que abarca: <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: IASS.-Coordinación funcional e inclusión social	
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1. Recabar las autorizaciones pertinentes para incorporar el logotipo corporativo del SPSS al conjunto de imágenes corporativas del Gobierno de Aragón.2. Promover su uso en los dos niveles funcionales del SPSS (servicios sociales generales y especializados), instando a su incorporación entre las obligaciones de convenios y contratos.3. Acordar un pictograma que identifique el SPSS	

**1.5.1. Elaboración de un anteproyecto de ley integral de garantía de derechos de los mayores en Aragón**

Objetivo estratégico principal	1.5. Apoyar desde el Sistema Público de Servicios Sociales las políticas transversales del Gobierno de Aragón
Otros objetivos estratégicos	1.1., 2.8., 3.3., 3.6.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Definir con un enfoque integral los derechos de los mayores para consolidarlos, abordando los nuevos problemas de este colectivo: la necesidad de superar la brecha digital y la necesidad de seguridad y buen trato, así como la prevención del maltrato y el abuso económico.- Abordar la defensa legal de los intereses de la nueva generación de personas mayores en Aragón, y amparar sus expectativas e intereses,- Abordar sus necesidades, y asegurar una respuesta uniforme y coordinada a su problemática, incluido la lucha contra la soledad no deseada, el abuso económico y la prevención y sensibilización ante el maltrato- Impulsar la participación individual y colectiva de los mayores y su visibilidad social.- Favorecer el reconocimiento y el posicionamiento social de los mayores en nuestra Comunidad Autónoma.- Impulsar una ley no asistencialista, sino dirigida a la universalidad de mayores, independientemente de cual sea su necesidad de recursos institucionales o su situación de dependencia o autonomía, asentándola en el principio de autonomía y en la capacidad de decidir de las personas mayores, así como en el respeto a la riqueza y pluralidad de sus intereses.	
Descripción: <p>Se ha comenzado el proceso con una FASE O. (Febrero - Abril 2024) en la que se pretende consensuar los postulados que sustentan la política social para mayores en nuestra comunidad autónoma, en el marco de un proyecto participativo, para elevarlos a norma con rango de ley.</p> <p>FASE 1, podíamos haber partido de un previo borrador de articulado, para someterlo al posterior debate y revisión cumpliendo así con las estrictas exigencias legales , pero hemos optado por primar la participación desde el principio, de modo que cuando abordemos ese borrador lo haremos ya sustentándolo en un diagnóstico de realidad realizado de forma deliberativa, entre todos, evitando así cualquier posible inducción u olvido, aún involuntario, y apostando al máximo en un tema tan importante por una visión consensuada , múltiple y enriquecida con la aportación de todos.</p> <p>Para la elaboración el anteproyecto de Ley se cuenta con la colaboración del LAAAB en el diseño del proceso de participación y con una empresa facilitadora externa que garantice la objetividad y neutralidad de dicho proceso. Asimismo, se valorará la colaboración de personal docente de la Facultad de Derecho para la confección del articulado.</p> <p>Queremos hacer una propuesta normativa que sea de todos y para todos, que sea Innovadora, integral y participativa.</p>	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024	
Periodo previsto que abarca: <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: DG de Mayores	
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1. Elaboración del diagnóstico a través de un proceso participativo2. Redacción el anteproyecto de Ley3. Inicio de la tramitación el anteproyecto de Ley	

**1.5.2. Estrategia contra la soledad no deseada en personas mayores**

Objetivo estratégico principal	1.5. Apoyar desde el Sistema Público de Servicios Sociales las políticas transversales del Gobierno de Aragón
Otros objetivos estratégicos	2.1., 2.2., 2.8., 3.3., 3.6., 5.4.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Favorecer la detección, identificación y el tratamiento de situaciones de soledad no deseada desde el sistema de Servicios Públicos Sociales, en nuestra Comunidad Autónoma.- Recopilar las medidas que se realizan desde la administración autonómica en materia de lucha contra la soledad no deseada y avanzar en la coordinación de todas ellas.- Implementar una batería de medidas de carácter transversal, impulsando la colaboración interdepartamental- Impulsar la sensibilización sobre esta lacra social y la colaboración social, a través del OAS.	
Descripción: <p>Fase O: talleres de diagnóstico sobre la soledad no deseada, realidad y posibles soluciones, con intervención de personas mayores y diversos actores sociales.</p> <p>Estudio y evaluación por la Dirección General del Mayor (en adelante DGM) de los resultados y conclusiones de los talleres</p> <p>Evaluación por la DGM de las conclusiones presentadas por el Justicia de Aragón en su Informe ante las Cortes en Materia de Soledad no deseada</p> <p>Evaluación comparada de otras estrategias autonómicas y locales a nivel nacional.</p> <p>Diseño de la estrategia por la DGM</p> <p>Definición de las formas de detección de la Soledad no deseada</p> <p>Confección de una batería de medidas, catalogando y coordinando todas las propuestas</p> <p>Presentación y difusión.</p> <p>Implementación progresiva.</p> <p>Revisión periódica</p>	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024	
Periodo previsto que abarca: <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: DG de Mayores	
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1. Talleres Participativos sobre Soledad y Mayores2. Coordinación interdepartamental e interinstitucional, entre otras, colaboración activa en el funcionamiento del Observatorio aragonés de la Soledad (OAS) y coordinación con COAPEMA3. Elaboración de la Estrategia contra la soledad no deseada4. Difusión de la Estrategia5. Acciones de visibilización sobre el contenido de la Estrategia en 2024 (Coral de la experiencia, premios del mayor, proyecto piloto de la "Casa del Mayor", etc)6. Jornadas de formación para la minoración de la brecha digital entre las personas mayores, especialmente en el ámbito rural.	

**1.5.3. Prevención del maltrato y el abuso económico a las personas mayores**

Objetivo estratégico principal	1.5. Apoyar desde el Sistema Público de Servicios Sociales las políticas transversales del Gobierno de Aragón
Otros objetivos estratégicos	2.2., 2.8., 3.2., 3.6.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Mantener reuniones con los responsables autonómicos de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (Policía Nacional y Guardia Civil), Policía Local y Fiscalía para abordar una estrategia conjunta para la sensibilización social sobre esta problemática, y la información a las eventuales víctimas.- Liderar los grupos de trabajo para la confección de un documento guía sobre prevención del maltrato consensuado entre todos los actores.- Definir el maltrato y sus tipos.- Definir medidas de sensibilización y visibilidad de este problema que suele permanecer oculto en el seno familiar o del entorno de cuidados.- Definir acciones preventivas / informativas dirigidas a los mayores, en su condición de posibles víctimas- Visualización de la unidad de acción en este tema entre todos los actores involucrados. Se hará un acto conjunto de presentación y firma del instrumento generado para generar sensación de seguridad e implicar a todos en la prevención contra el maltrato.	
Descripción: <p>Con las transformaciones sociales y la generalización del trabajo femenino está cambiando el marco protector de la convivencia familiar intergeneracional y de los cuidadores tradicionales, además de que se han reducido las tradicionales redes de apoyo vecinal, por lo que crece la soledad y el aislamiento social de muchos mayores, todo lo que puede aumentar su vulnerabilidad y convertirlos en potenciales víctimas de maltrato físico, vejaciones, abandono o abusos económicos.</p> <p>Para ser realmente eficaces en la prevención, detección, análisis, y abordaje del maltrato a las personas mayores, necesitaremos informar y sensibilizar a los mayores de esos riesgos, y de las herramientas de apoyo que tienen a su disposición y, además, debemos responsabilizar en materia de prevención y detección de estos casos a la sociedad entera. Desde la Dirección General de Mayores queremos trabajar de forma conjunta con FFCC de seguridad y Fiscalía, para evitar que los mayores se conviertan en objetivo preferente de conductas de terceros que puedan resultar inadecuadas, abusivas, lesivas o delictivas.</p>	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024	
Periodo previsto que abarca: <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: DG de Mayores	
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1. Reuniones con los distintos actores durante 2024 para recabar consensos2. Creación de un grupo de trabajo estable para la prevención del maltrato y abuso económico al mayor3. Realización de charlas informativas, en 2024, sobre prevención del maltrato y el abuso económico a las personas mayores	

**1.5.4. Fomento de la conciliación familiar desde los servicios sociales en el ámbito rural:
Comarca del Cinca Medio**

Objetivo estratégico principal	1.5. Apoyar desde el Sistema Público de Servicios Sociales las políticas transversales del Gobierno de Aragón
Otros objetivos estratégicos	1.3., 2.1., 2.8.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Apoyar a la familia en el adecuado cumplimiento de sus funciones de cuidado y protección a los menores.- Facilitar la conciliación de la vida familiar, laboral y social a través de un servicio que permita atender las necesidades puntuales de cuidado a menores.- Facilitar espacios en los que los niños/as puedan tener cubiertas sus necesidades básicas con garantías para su bienestar, mientras sus padres/tutores acuden a actividades puntuales de formación, inserción laboral, participación social, etc...- Promover políticas de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.	
Descripción: <p>El Plan Corresponsables, es una nueva política pública de Igualdad de género, que tiene por objeto iniciar el camino hacia la garantía del cuidado como un derecho desde el principio de la igualdad entre mujeres y hombres. Así mismo, pretende conseguir que, mujeres y hombres tengan las mismas oportunidades de desarrollo personal y profesional y las puedan compatibilizar, en corresponsabilidad, con la vida personal y familiar.</p> <p>Se trata de un Plan con diferentes líneas de actuación y servicios que van a ser gestionados por la Comarca del Cinca Medio, a través del Centro Comarcal de Servicios Sociales.</p> <p>El servicio podrá constar de las siguientes modalidades:</p> <p>a) Cuidado en el domicilio "Yo Concilio: Esta modalidad admite dos tipos de cuidado: cuidado en el domicilio o acompañamiento en desplazamientos para acceder a algún recurso. Se excluyen los desplazamientos en vehículos privados del cuidador y/o de la familia</p> <p>b) Cuidado grupal: Se refiere a dos tipos de modalidades:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Creación y/o ampliación de espacios habilitados para el cuidado grupal de menores. La atención de grupos de niños/as en espacios habilitados al efecto, para apoyar la participación de las familias en cursos formativos, conferencias, reuniones, actos culturales y otras actividades organizadas por entidades públicas y entidades sin ánimo de lucro. El servicio de cuidado grupal también se realizará como complemento a los servicios de madrugadores y de tardes.2. Se incluirá además el Proyecto de Conciliación en el medio rural "La Movida", que tiene lugar en periodo estival en todos los municipios de la Comarca.	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024	
Periodo previsto que abarca: <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: CSS.-Comarca del Cinca Medio	
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1. Puesta en marcha bolsa individual de cuidados2. Puesta en marcha del Proyecto Ludomóvil en los municipios más pequeños de la Comarca3. Continuidad Proyecto conciliación grupal La Movida	



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
2.1.4.	Financiación de perfiles profesionales en los centros de servicios sociales
2.1.5.	Implementación de la estrategia aragonesa para niños, niñas y adolescentes que migran solos
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
2.2.3.	Nuevo concierto de atención a la infancia migrante en acogimiento residencial (CATIM)
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
2.3.4.	Impulsar el nuevo modelo de atención a la persona entre el personal del IASS
2.3.5.	Realizar evaluación y seguimiento del programa 17 plus de atención a la infancia migrante
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
2.8.5.	Espacio itinerante para la promoción de la autonomía personal.

Como se ha explicado en el apartado 2 la medida del plan operativo 2023 que no tiene continuidad en este eje en 2024 es la 2.1.3.

**Detalle de las medidas:**

2.1.1. Modernización de la red de hogares de personas mayores	
Objetivo estratégico principal	2.1. Ofrecer una intervención social próxima y preventiva promoviendo la integración de la persona en la vida comunitaria
Otros objetivos estratégicos	1.1., 1.4., 2.2., 2.3., 2.4., 2.7., 3.3., 3.4., 3.5., 3.6., 4.2., 5.5.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- 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 (AICP).- Elaborar de forma participada y consensuada con todos los agentes implicados, el nuevo Decreto que regule la Red de Hogares y los Hogares de personas mayores del IASS para adaptarlo a las nuevas necesidades.- Consolidar el modelo de la Atención Integral Centrada en el Persona en la singularidad del Servicio de Prevención de la Dependencia y Promoción de la Autonomía Personal (PAP) que se desarrolla en los Hogares de Personas Mayores del IASS.- Mejorar el proceso de evaluación científica del Programa CuidArte.	
Descripción: <p><u>Primer objetivo específico:</u></p> <p>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 (AICP).</p> <p>El proceso para el nuevo modelo de gestión de la Red de Hogares de personas mayores del IASS, se inició en mayo de 2021 y a través de metodologías participativas y de construcción colectiva, se han alcanzado los siguientes objetivos operativos:</p> <ul style="list-style-type: none">-Se ha consensuado un marco conceptual compartido, alineado con el que se está desarrollando en otros servicios del IASS.-Se ha definido la misión, visión, valores, objetivos y líneas estratégicas de los Hogares de Personas Mayores para dar respuesta a las necesidades de sus socios actuales y futuros enmarcado en los modelos teóricos del E.A. y la ACP. <p>Durante 2022 y parte de 2023 se han abordado cuatro retos de cambio:</p> <ol style="list-style-type: none">1- Resultar más atractivos para las personas que se hacen mayores. Para lograrlo se han diseñado nuevos elementos de imagen y publicidad que están pendientes de implementar. Para 2024 se prevé planificar conjuntamente las acciones y recursos necesarios para darles difusión en los propios centros de la Red y hacia la comunidad.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 2024 habría que planificar de forma compartida cómo se replican estas actividades en cada uno de los centros.3- Hacer crecer cada Hogar más allá del espacio físico a través del trabajo en red con la comunidad y a través de promover colaboraciones con asociaciones y entidades del entorno próximo a cada uno de los Hogares. Se ha hecho un "pilotaje" experimental en algunos Hogares, de herramientas de trabajo colaborativo. <p>Durante 2024 se plantea que estos Hogares extraigan sus conclusiones sobre la idoneidad de estas herramientas para poder hacerlas extensivas en caso afirmativo al resto de Hogares y que se inicien así colaboraciones desde todos los Hogares con su comunidad utilizando las herramientas aprobadas.</p> <ol style="list-style-type: none">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	



2.1.1. Modernización de la red de hogares de personas mayores

de Hogares. Esta contratación ha finalizado en noviembre de 2023 y ha dejado elaborados tres programas de acción de voluntariado cuyo contenido tendría que ser elaborado de forma conjunta entre personas socias que realizan voluntariado y las personas profesionales de la Red.

En 2024, habría que comenzar la implementación de este nuevo modelo de gestión del voluntariado gestionando y valorando diversos aspectos con los distintos servicios implicados del IASS, como, por ejemplo, la contratación de un seguro de responsabilidad civil para las personas que realizan acciones de voluntariado y la adecuación del aplicativo informático ya existente: HOSS (destinado a gestionar las actividades y servicios de la Red de Hogares).

Para ello, es necesario un acompañamiento y ajuste a la realidad de cada uno de los centros elaborando y diseñando un plan de formación (2024) 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 (2025).

Debe ser un modelo homogéneo en todo el territorio aragonés, y tiene que estar dotado de los recursos necesarios que permitan una 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.

Segundo objetivo específico:

Elaborar de forma participada y consensuada con todos los agentes implicados, el nuevo Decreto que regule la Red de Hogares y los Hogares de personas mayores del IASS para adaptarlo a las nuevas necesidades.

En 2023, se comenzó a elaborar desde la Gerencia del IASS un borrador del nuevo Estatuto Básico de Hogares, que se ha transformado en un Proyecto de Decreto para regular global e integralmente la Red de Hogares y los Hogares de personas mayores del IASS. A principios de 2024 se ha iniciado un proceso participativo on line de consulta a la ciudadanía.

Tercer objetivo específico:

Consolidar el modelo de la Atención Integral Centrada en el Persona en la singularidad del Servicio de Prevención de la Dependencia y Promoción de la Autonomía Personal (PAP) que se desarrolla en los Hogares de Personas Mayores del IASS.

Las evaluaciones de las formaciones realizadas y del servicio reflejan la diversa realidad que existe en cada uno de los equipos PAP de los Hogares de Personas Mayores, y por otro, que es necesario que la teoría y práctica existente en la AICP se adapte a la singularidad y especificidad de nuestros servicios PAP.

Ante esta variedad y complejidad, sería oportuno hacer una revisión participativa en los hitos del recorrido de los servicios PAP que cada persona hace desde su incorporación hasta su salida. Así como identificar y expandir las buenas prácticas existentes en estos Servicios.

Para ello, tendría que trabajarse por equipos de manera individual o en conjunto con aquellos que tengan las mismas necesidades o dinámicas, a través de grupos motores y acompañándoles por expertos en el terreno.

Cuarto objetivo específico:

Mejorar el proceso de evaluación del Programa CuidArte con la medición del impacto de la intervención socio terapéutica grupal a través de escalas validadas científicamente. A través de los siguientes objetivos operativos:

- Analizar y evaluar previamente la calidad de todas las escalas que se están utilizando.
- Proporcionar a los profesionales la formación necesaria para utilizarlas de forma homogénea.



2.1.1. Modernización de la red de hogares de personas mayores

Año de incorporación al Plan Estratégico: 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 2024:

1. Planificación y diseño de acciones que difundan los objetivos del nuevo modelo de gestión de la Red de Hogares del IASS
2. Elaborar herramientas de apoyo a los profesionales en relación a la información y acogida de nuevos socios
3. Puesta en marcha de tres programas de voluntariado
4. Llevar a cabo formación tanto para personal de la Red de Hogares como para personas voluntarias
5. Finalización del proceso participativo y elaboración del Proyecto del Decreto de la Red de Hogares
6. Seguimiento y evaluación del Servicio de Promoción de la Autonomía Personal y del Programa Cuidarte



2.1.2. Programa de inclusión social del CSS Comarca de Sobrarbe

Objetivo estratégico principal	2.1. Ofrecer una intervención social próxima y preventiva promoviendo la integración de la persona en la vida comunitaria
Otros objetivos estratégicos	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.

- Objetivos específicos de la medida:**
- 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.
 - Proporcionar mecanismos de apoyo a los individuos, familias y grupos en situaciones de crisis.
 - Posibilitar mecanismos de auto-organización en los grupos de intervención.
 - Fomentar redes sociales de apoyo comunitario y el trabajo en red.
 - Ejercer una discriminación positiva frente a las desigualdades sociales.
 - Lograr la inclusión, entendida como la participación en la vida económica, social y política en condiciones dignas.

Descripción:

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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



2.1.2. Programa de inclusión social del CSS Comarca de Sobrarbe

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 autónomamente las situaciones de dificultad a las que se enfrentan.

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023

Periodo previsto que abarca:

2023 2024 2025 2026

Servicio/administración impulsora:

CSS.-Comarca del Sobrarbe

Actividades a desarrollar en 2024:

1. Formación para la inserción laboral de personas usuarias de origen extranjero en 2024
2. "Proyecto Uniendo Voces", museos inclusivos
3. Sesiones en los distintos Programas Experienciales de la Comarca durante 2024
4. Sesiones comunitarias a través de teatro corporal durante 2024
5. Puesta en marcha del programa <<Agilmente-Mujer>> para el acompañamiento y apoyo a mujeres a través de una aplicación móvil
6. Actividades de fomento para la inclusión social de personas con discapacidad en 2024

**2.1.4. Financiación de perfiles profesionales en los centros de servicios sociales**

Objetivo estratégico principal	2.1. Ofrecer una intervención social próxima y preventiva promoviendo la integración de la persona en la vida comunitaria
Otros objetivos estratégicos	1.1., 1.2., 1.3., 1.4., 2.3., 2.5., 2.6., 3.6., 4.1.,

Objetivos específicos de la medida:

- Favorecer una mayor y mejor atención primaria de servicios sociales a la ciudadanía a través del incremento del número de profesionales en los equipos básicos de los Centros de Servicios Sociales.
- Ampliar las potencialidades para intervenir desde la atención primaria en atención a personas en situación de dependencia, intervención familiar frente a la violencia ejercida sobre las personas menores de edad, la atención de menores en situación de riesgo, y la atención específica y acompañamiento a personas y colectivos en especiales situaciones de vulnerabilidad y exclusión social.
- Crear la inclusión de nuevos perfiles profesionales en los Centros de Servicios Sociales (técnicos del Servicio Público Aragonés de Inclusión Social (SPAIS), Técnico Medio de Administración General).

Descripción:

El IASS firma convenios con las entidades locales para contribuir en la financiación de los servicios sociales generales y el personal de refuerzo de los Centros.

Con la publicación del Decreto 30/2023 por el que se regula la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales se establecieron una ratios mínimas de profesionales que deben existir en los CSS tanto en el equipo básico como en el desarrollo de los programas específicos, asegurando así que las necesidades de la población sean cubiertas adecuadamente y la estabilidad de los profesionales que trabajan en los centros. Se estableció también un sistema distinto de financiación de los servicios sociales generales. Todo ello implicó la necesidad de modificar los convenios firmados para 2022-2025 adaptándolo al contenido del Decreto.

Por ello, en el año 2023 se firmaron adendas a los convenios de colaboración entre el IASS y las Comarcas y Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes (excepto el de Zaragoza) ya firmados, para la financiación del Centro de Servicios Sociales y la gestión de programas específicos en esta materia, donde se establecieron los criterios de financiación de los servicios sociales generales por parte de las entidades locales y el IASS, así como de los programas específicos que se desarrollan en los CSS. También se estableció la contratación de nuevos profesionales y perfiles que permiten ampliar la atención a la ciudadanía y hacerlo con mayor calidad.

Estas adendas tienen una vigencia plurianual (2023-2025) e incluyen la incorporación de nuevos profesionales y perfiles (como los trabajadores sociales de Servicio Público Aragonés de Inclusión Social (SPAIS), la figura del técnico de gestión o los coordinadores de programas) en los Centros de Servicios Sociales.

Durante el año 2024 se tienen que ejecutar las obligaciones económicas suscritas por el IASS y el seguimiento del cumplimiento del contenido de estas adendas. Una de estas obligaciones es la presentación, por parte de las entidades locales, de una memoria anual de su Centro de Servicios Sociales que permita reflejar la labor realizada. Con la información obtenida el IASS elabora posteriormente, una Memoria conjunta de los Centros de Servicios Sociales en Aragón. Esta memoria registra el número de profesionales, de usuarios atendidos, el número de recursos aplicados en las intervenciones y su tipología, los



2.1.4. Financiación de perfiles profesionales en los centros de servicios sociales
proyectos comunitarios desarrollados desde los CSS, la coordinación con otras administraciones y entides....entre otros aspectos.
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024 Periodo previsto que abarca: <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input type="checkbox"/> 2026
Servicio/administración impulsora: IASS.-Coordinación funcional e inclusión social
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1. Tramitación contable de la adenda de 2024.2. Coordinación con las entidades conveniadas para revisar el contenido de los convenios3. Publicación de las Adendas en BOA4. Seguimiento de las adendas mediante las justificación económica del contenido y la solicitud de la memoria sobre su Centro de Servicios Sociales5. Elaboración de la memoria anual de los Centros de Servicios Sociales de Aragón6. Publicación de la memoria anual de los Centros de Servicios Sociales

**2.1.5. Implementación de la estrategia aragonesa para niños, niñas y adolescentes que migran solos**

Objetivo estratégico principal	2.1. Ofrecer una intervención social próxima y preventiva promoviendo la integración de la persona en la vida comunitaria
Otros objetivos estratégicos	1.2., 1.4., 2.3., 2.4., 2.6., 3.2., 3.4., 3.5., 3.6., 4.4.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Impulsar la implementación de la Estrategia Aragonesa para NNA que migran solos.- Realizar una evaluación continua sobre el grado de implementación y consecución de objetivos de la Estrategia Aragonesa para NNA que migran solos.- Realizar de forma continua un análisis del contexto y de necesidades específicas que presentan los NNA que migran solos, a fin de poder ir ajustando las intervenciones que se desarrollan relativas a la Estrategia Aragonesa para NNA que migran solos.	
Descripción: <ul style="list-style-type: none">- Se crearán distintos grupos de trabajo para determinar de qué manera se puede conseguir implementar las líneas, objetivos y actuaciones propuestos en la Estrategia Aragonesa para NNA que migran solos.- Se desarrollarán reuniones periódicas con los grupos de trabajo para conocer los avances realizados y sus propuestas.- Existirá una coordinación permanente con la Universidad de Zaragoza.	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024 Periodo previsto que abarca: <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: IASS.-Atención a la infancia y adolescencia	
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1. Realización de reuniones periódicas de coordinación y desarrollo de la Estrategia durante 20242. Coordinación la participación3. Elaboración de documento sobre la implementación de la Estrategia durante 20244. Difusión del trabajo y acuerdos adoptados en 2024 para la implementación de la Estrategia	



2.2.1. Mejora en el sistema de servicios y prestaciones del SAAD en Aragón	
Objetivo estratégico principal	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
Otros objetivos estratégicos	1.1., 1.2., 2.1., 2.3., 3.3., 3.4., 3.6., 5.2., 5.5.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Incrementar el conjunto de servicios y prestaciones a las que puede acceder una persona dependiente.- Incrementar la cuantía de las prestaciones máximas.	
Descripción: <p>La Orden CDS/425/2023, de 30 de marzo, incorpora un conjunto de medidas destinadas a:</p> <ul style="list-style-type: none">- Incremento de cuantías máximas de las prestaciones- Acceso al SAAD de las personas con grado I en residencia.- Creación de nuevas Prestaciones Vinculadas al Servicio- Compatibilidad de Servicios / Prestaciones. Fortalecimiento del derecho a la permanencia en el domicilio mediante “paquetes integrados de servicios”.- Supresión del plazo de carencia de 24 meses para el acceso a la PECEF. <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>	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023 Periodo previsto que abarca: <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: IASS.- Programas de dependencia, mayores y discapacidad	
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1. Desarrollo normativo del Servicio de Promoción de la Autonomía Personal2. Desarrollo normativo de la Prestación de Cuidados en el entorno familiar con cuantía mejorada cuando exista contrato laboral3. Continuar con el desarrollo informático necesario para la gestión de la prestación vinculada a SAD y PAP	

**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**

Objetivo estratégico principal	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
Otros objetivos estratégicos	1.4., 2.1., 2.5., 2.7., 3.6., 4.1.

Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- 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.- 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.- Consolidar el nuevo programa de actuación de materia del ejercicio de medidas judiciales de apoyo, implementando las actividades centradas en la persona y observando su voluntad, deseos y preferencias- Mejorar la estructura de gestión en la asunción de las medidas de apoyo designadas judicialmente- Potenciar que las personas con las que se trabajan necesiten cada vez menos apoyos para su funcionamiento autónomo	
--	--

Descripción: <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.</p> <p>En este sentido, hay varios factores que deben ser tenidos en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none">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.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 capacitación y reinserción social.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.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 ...).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>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</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

(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. 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.

Tras la experiencia de funcionamiento de casi un año de la Fundación para el apoyo a la autonomía y capacidades de las personas de Aragón se puede establecer que:

- a) Se ha experimentado un ascenso importante en el incremento de medidas de apoyo que tiene que ser ejercida por la Entidad Pública
- b) Cambia el perfil de las personas con las que se trabaja desde la Fundación siendo cada vez personas más jóvenes, con enfermedad mental o consumos asociados que necesitan de apoyo pero demandan autonomía.
- c) La detección de casos de estafa, engaño, abusos... cada vez está más presente en personas que si bien no tienen medidas de apoyo, esta situación las precipita.
- d) Existe bastante desinformación por una parte y demanda de ésta por otra, tanto desde sectores profesionales como desde la población en general; demandando la posibilidad de un recurso donde se pueden dirigir a la hora de plantear dudas sobre el procedimiento de medidas de apoyo, el ejercicio de éstas, la reforma legislativa...
- e) Desde la Fundación tenemos que trabajar en nuevos programas, nuevas actividades en las que se trabaje por la autonomía, dando importancia a un itinerario de futuro en una población cada vez más joven.

**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**

Por otro lado, indicar que se plantea la necesidad de una reflexión sobre el modelo de intervención y respuesta ante esta realidad por una parte y el aumento exponencial de personas que tienen que ser atendidas desde la Fundación.

Tenemos que tener en cuenta que el cambio legislativo estatal acaba de plasmarse en nuestro Derecho Foral y si bien la tarea de la Fundación es continuar con el trabajo realizado por la Comisión de Tutelas y Defensa Judicial, planteando objetivos a futuro; la realidad es que nos encontramos con cada vez más personas atendidas, cada vez más demandas de información de los profesionales en particular y el público en general y por otra parte la ultimísima adaptación de nuestro Derecho Foral que nos obliga a realizar una nueva readaptación por parte de las actividades y el día a día con las personas desde la Fundación.

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023

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 2024:

1. Entrevistas con las personas atendidas desde la Fundación en 2024
2. Continuación con las Charlas divulgativas y formativas para profesionales sobre la actividad de la Fundación y el cambio legislativo durante 2024
3. Puesta en marcha del servicio de información a la población sobre las medidas de apoyo judicial así como las medidas voluntarias
4. Puesta en marcha de un servicio de apoyo para la autonomía y la capacidad a través de un programa transversal individual en el que se trabajará con el recurso habitacional

**2.2.3. Nuevo concierto de atención a la infancia migrante en acogimiento residencial (CATIM)**

Objetivo estratégico principal	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
Otros objetivos estratégicos	1.6., 2.3., 2.4., 3.2., 3.3., 3.4., 3.6., 4.1.,

Objetivos específicos de la medida:

- Establecer un nuevo acuerdo de acción concertada para la prestación del servicio de atención educativa y residencial a la infancia migrante, que incluya la acogida, los programas de autonomía y de transición a la vida independiente.
- Ampliación de las características y perfil de los menores de origen extranjeros a atender, así como de las prestaciones de carácter residencial a implementar, respecto al Acuerdo anterior de prestación de servicio con la Entidad Federico Ozanam, dando continuidad al mismo.

Descripción:

Impulsar la tramitación del nuevo concierto de atención a la infancia migrante en acogimiento residencial

Realización de los trámites administrativos necesarios

Redacción y preparación de documentación técnica con el Servicio

Coordinación con todas las partes que forman parte de este proceso: Servicios Jurídicos del IASS, Sección de Contratación, Entidad Gestora, Interventora del IASS, etc.

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024

Periodo previsto que abarca:

2023 2024 2025 2026

Servicio/administración impulsora:

IASS.-Atención a la infancia y adolescencia

Actividades a desarrollar en 2024:

1. Preparación del informe justificativo de la necesidad de concierto y memoria económica
2. Elaboración del Informe que justifique el precio establecido, tanto módulo variable como módulo fijo
3. Redactar borrador de la orden de convocatoria que incluya las condiciones técnicas del servicio a concertar
4. Coordinación con el Servicio de Régimen jurídico y con el área de contratación del IASS
5. Coordinación y colaboración con la Entidad gestora y organos colaboradores



2.3.1. Desarrollo del modelo de atención residencial	
Objetivo estratégico principal	2.3. Avanzar en la implantación de un modelo de intervención basado en la atención integral centrada en la persona
Otros objetivos estratégicos	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.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Mejorar la calidad de vida de las personas usuarias en todas sus dimensiones.- 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.- Proporcionar una atención integral centrada en la persona, basada en el fomento de la identidad, las capacidades, la participación y la autonomía.- Promocionar el envejecimiento activo.- Disponer de ambientes hogareños, que sean confortables para la persona usuaria.- Proporcionar apoyos y actividades que resulten significativos para las personas usuarias, porque estén basados en su historia de vida.- Facilitar la participación de las personas usuarias en la comunidad de referencia.- Fomentar la participación e implicación de las familias en la planificación y las actividades realizadas en el centro.- Satisfacción con la prestación del servicio.	
Descripción: <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> <p>2.- Proyecto piloto de implantación de unidades de convivencia.</p> <p>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>	



2.3.1. Desarrollo del modelo de atención residencial

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).

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023

Periodo previsto que abarca:

2023 2024 2025 2026

Servicio/administración impulsora:

IASS.- Políticas trasversales de gerencia



2.3.1. Desarrollo del modelo de atención residencial

Actividades a desarrollar en 2024:

1. Realización de reuniones bimensuales entre representantes de las residencias de personas mayores y equipo de Gerencia del IASS durante 2024.
2. Continuidad en cada residencia de gestión directa del IASS con unidades de convivencia, de los grupos de trabajo a nivel unidad de convivencia y grupo motor a nivel centro.
3. Asesoramiento por parte de una empresa contratada a todas las residencias para la puesta en marcha de unidades de convivencia.
4. Impartir formación a los trabajadores de las residencias de personas mayores de gestión directa del IASS. Formación básica (fundamentos de la atención centrada en la persona, adaptada a cada centro) de 8h presenciales a todo el personal, formación especializada a los profesionales que trabajarán en las unidades de convivencia (duración y temática en función de las necesidades).
5. Continuación y ampliación de los programas de envejecimiento activo en las residencias de gestión directa del IASS en 2024.
6. Desarrollo de un protocolo de promoción del buen trato y actuación ante el mal trato.



2.3.2. Desarrollo e implementación del aplicativo de gestión residencial GARES	
Objetivo estratégico principal	2.3. Avanzar en la implantación de un modelo de intervención basado en la atención integral centrada en la persona
Otros objetivos estratégicos	2.4., 2.6., 3.4., 3.6., 4.3., 4.4., 5.1.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Disponer de herramientas de gestión actualizadas, que permitan la planificación y el registro de las actuaciones realizadas en los centros de forma eficiente.- Disponer de herramientas de gestión acordes al modelo de atención, que permitan la planificación y el registro de los principales elementos del mismo.- Colaborar en la sensibilización y extensión del modelo de atención.- Facilitar el acceso a la información.- Asegurar la calidad de los servicios, homogeneizando y sistematizando el uso de las mismas herramientas, así como de datos homogéneos para la evaluación.- Mejora de la comunicación interna y externa: con servicios centrales, con otros sistemas de servicios sociales y con los sistemas del SALUD.	
Descripción: <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">- Desarrollo y mejora de la aplicación.- Implantación en los centros residenciales y de estancias diurnas, tanto de gestión directa como indirecta.- Formación y apoyo a trabajadores en la resolución de necesidades e incidencias.- 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. <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>	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023	
Periodo previsto que abarca: <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input type="checkbox"/> 2025 <input type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: IASS.- Políticas transversales de gerencia	



2.3.2. Desarrollo e implementación del aplicativo de gestión residencial GARES

Actividades a desarrollar en 2024:

- 1 En 2024 está agendada la implantación en la totalidad de las residencias de gestión directa, así como en las 6 de gestión indirecta y en 8 centros de día que restan.
- 2 Continuar ampliando 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.
- 3 Continuar ampliando las posibilidades de interoperar (prescripción, gestión de suministros, derivaciones a especialistas, etc).

**2.3.3. Creación de equipos profesionales de valoración que ofrezcan una atención integral en las áreas de atención a la dependencia y discapacidad**

Objetivo estratégico principal	2.3. Avanzar en la implantación de un modelo de intervención basado en la atención integral centrada en la persona
---------------------------------------	--

Otros objetivos estratégicos	1.1.,1.2.,2.5.,3.1.,3.4.,3.6.,4.2.,
-------------------------------------	-------------------------------------

Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Extender el acceso a derechos sociales a través del Sistema Público de Servicios Sociales- Ofrecer una atención integral a las personas que puedan presentar necesidades de autonomía personal (discapacidad, dependencia)- Reestructurar los efectivos de personal que se destinan a la valoración especializada de la situación de dependencia y de la discapacidad- Mejorar la gestión en los servicios de valoración especializada.

Descripción: <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">- 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.- Modificaciones normativas para su desarrollo (Ej. Decreto de organización de los Centros de Atención a la Discapacidad)- Modificación de la RPT: reorganizando funciones e incorporando, si fuera necesario, nuevos perfiles profesionales.
--

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023
Periodo previsto que abarca: <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input type="checkbox"/> 2026



2.3.3. Creación de equipos profesionales de valoración que ofrezcan una atención integral en las áreas de atención a la dependencia y discapacidad

Servicio/administración impulsora:

IASS.- Secretaría General

Actividades a desarrollar en 2024:

- 1 Implementación de procedimiento unificado de valoración dependencia-discapacidad
- 2 Consolidación de nuevo modelo de valoración no presencial.
- 3 Refuerzo/consolidación de estructuras de valoración de dependencia/discapacidad



2.3.4. Impulsar el nuevo modelo de atención a la persona entre el personal del IASS	
Objetivo estratégico principal	2.3. Avanzar en la implantación de un modelo de intervención basado en la atención integral centrada en la persona
Otros objetivos estratégicos	2.5., 3.1., 3.2., 3.4.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Se pretende consolidar el nuevo modelo de atención centrada en la persona entre el personal del IASS, facilitando su difusión y conocimiento y contribuyendo a su interiorización como nuevo paradigma de los servicios sociales.	
Descripción: <p>En 2020 las Cortes de Aragón acordaron la creación de una Comisión Especial de Estudio para analizar los criterios que deben regir la reestructuración de la red de centros asistenciales de mayores de Aragón, así como las medidas y modificaciones legislativas y el estudio de viabilidad de las mismas.</p> <p>En 2021 dicha comisión presentó su Dictamen, en el que, entre otros aspectos, se aludía a la necesidad de avanzar hacia un modelo de atención centrada en la persona, lo que requiere, además de un cambio cultural, cambios organizativos, funcionales y arquitectónicos en los centros, avanzando de forma decidida hacia la garantía pública de la prestación profesional de los servicios de atención a la dependencia, cuestiones muy presentes entre las propuestas. Todo ello en el marco de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.</p> <p>Así, el dictamen planteaba como objetivo 1 avanzar en la implementación de ese modelo de atención, lo que implica, entre otros aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Incrementar la coordinación entre los diferentes departamentos y Administraciones con responsabilidad sobre los centros residenciales, clarificando los criterios de actuación sobre la intervención en la atención residencial en función de las competencias y elaborar y difundir una guía de las instrucciones y normativas que afecten a estos equipamientos.- Apostar por los centros integrados de servicios sociales como centros públicos de proximidad que, además de la atención residencial, presten apoyo a las personas mayores o dependientes que desean continuar en su hogar, en coordinación con los servicios sociales generales.- Integrar en los acuerdos marco los principios del modelo de atención centrado en las personas.- Evaluar y fortalecer los servicios de respiro y los programas de formación y apoyo a las personas cuidadoras que respondan a sus necesidades.- Desarrollar programas de acompañamiento a las familias en los que se ofrezca, entre otras actuaciones, formación e información sobre el modelo de atención centrado en las personas. <p>En los últimos años se vienen desarrollando importantes esfuerzos para la implementación del nuevo modelo; no obstante, desde la secretaría general se ha constatado que para su consolidación definitiva es primordial implicar a todo el personal del IASS en el proceso, para que, desde la consciencia de la importancia del cambio, se contribuya de manera proactiva a su consolidación.</p> <p>Para ello se plantean las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none">- Creación en la estructura del instituto de puestos específicos para el impulso, difusión y consolidación del modelo.- Desarrollo de acciones de formación y difusión en materia de atención centrada en la persona.- Revisión de todas las actuaciones desarrolladas por el organismo para garantizar la adecuación al nuevo modelo.	



2.3.4. Impulsar el nuevo modelo de atención a la persona entre el personal del IASS

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024

Periodo previsto que abarca:

2023 2024 2025 2026

Servicio/administración impulsora:

IASS.- Secretaría General

Actividades a desarrollar en 2024:

1. Creación en la estructura del IASS del puesto de asesor técnico en materia del nuevo modelo de atención integral centrada en la persona.
2. Formación en materia de atención centrada en la persona.
3. Actuaciones de divulgación en materia de atención centrada en la persona.



2.3.5. Realizar evaluación y seguimiento del programa 17 plus de atención a la infancia migrante	
Objetivo estratégico principal	2.3. Avanzar en la implantación de un modelo de intervención basado en la atención integral centrada en la persona
Otros objetivos estratégicos	1.2., 1.4., 2.4., 2.5., 2.6., 3.3., 3.4., 3.5., 4.4.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Garantizar el desarrollo y la evaluación continua del Programa 17 Plus.- Dar continuidad a un modelo basado en la coordinación, cooperación, participación y trabajo en red entre el Servicio de Atención a la Infancia y Adolescencia y las entidades colaboradoras que gestionan los recursos residenciales del Programa 17 Plus.- Implementar nuevos protocolos y directrices en la gestión del Programa 17 Plus.- Asegurar la homogeneidad de las actuaciones en el Programa 17 Plus, unificando criterios técnicos de intervención.	
Descripción: <ul style="list-style-type: none">- Se dará continuidad a la realización de reuniones bimensuales de seguimiento del Programa 17 Plus entre el Servicio de Atención a la Infancia y Adolescencia y las distintas entidades colaboradoras que gestionan los recursos residenciales del Programa 17 Plus.- Se realizará, al menos, un documento con carácter anual derivado de los grupos de mejora para la unificación de criterios técnicos de intervención.- Se realizarán visitas periódicas a los recursos residenciales del Programa 17 Plus.	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024	
Periodo previsto que abarca: <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: IASS.-Atención a la infancia y adolescencia	
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1 Realización de reuniones bimensuales de coordinación y seguimiento del Programa 17 Plus durante 2024.2 Coordinación de la participación.3 Elaboración del documento correspondiente a 2024 sobre la unificación de criterios técnicos de intervención.4 Difusión del documento elaborado.	

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

Objetivo estratégico principal	2.4. Proporcionar una red de establecimientos acordes al modelo de atención centrada en la persona
Otros objetivos estratégicos	1.2., 2.2., 2.3., 2.8., 3.1., 3.6., 4.1., 4.2., 5.2.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- 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.	
Descripción: <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">- Capacidad de diez-quince personas (con carácter general).- Espacios comunes para la relación y la actividad. Incluyen cocina, comedor y sala de estar.- Espacios privados. Habitaciones individuales con baño (con posibilidad de separación si son dobles).- 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.- Estas reformas están comprendidas dentro del "Proyecto piloto de implantación de unidades de convivencia", junto con otras medidas de actuación descritas en otras fichas <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">- Provincia de Zaragoza; Romareda (Zaragoza), Borja, Hogar Doz (Tarazona) y el Centro Asistencial de Calatayud- Provincia de Huesca: Ciudad de Huesca y Sagrada Familia (Huesca)- Provincia de Teruel: Utrillas, Javalambre y Albarracín <p>Para desarrollar la medida se procede de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none">- Elaboración por parte de los técnicos del IASS de estudios previos en las nueve residencias de gestión directa, diseñando los espacios- Contratación del proyecto básico y de ejecución con medios externos- 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	



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

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023

Periodo previsto que abarca:

2023 2024 2025 2026

Servicio/administración impulsora:

IASS.- Políticas transversales de gerencia

Actividades a desarrollar en 2024:

1. Ejecución de obras: Intervención en 9 residencias de personas mayores, constitución de 20 unidades de convivencia y transformación de más de 200 plazas.
2. Apertura de nuevas unidades de convivencia: 2 en Residencia de personas mayores "Utrillas" (Teruel) y 2 en Residencia de personas mayores "Sagrada Familia" (Huesca).

**2.4.2. Instalación Sistemas Paciente/Enfermera, control de errantes, infraestructuras de red, wifi y telefonía DECT**

Objetivo estratégico principal	2.4 Proporcionar una red de establecimientos acordes al modelo de atención centrada en la persona
Otros objetivos estratégicos	2.3.

Objetivos específicos de la medida:

- Promover el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación en los Centros del IASS.
- Disponer de tecnología que facilite el modelo de atención centrada en la persona

Descripción:

Se pretende dotar a las residencias públicas de sistemas Paciente/Enfermera, control de errantes, infraestructuras de red, WIFI y telefonía DECT.

Así como dotar a los Hogares de personas mayores de infraestructuras de red y WIFI.

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.

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.

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023

Periodo previsto que abarca:

2023 2024 2025 2026

Servicio/administración impulsora:

IASS.- Innovación y comunicación

Actividades a desarrollar en 2024:

1. Recepción y finalización de las obras necesarias para la adecuación de las infraestructuras de red, WIFI y telefonía DECT en los hogares de la provincia de Huesca.
2. Recepción y finalización de las obras necesarias para la adecuación de las infraestructuras de red, WIFI y telefonía DECT en los hogares de la provincia de Zaragoza.
3. Recepción y finalización de las obras necesarias para los sistemas paciente-enfermera, etc en residencias Romareda, Albarracín, Ciudad de Huesca y Tarazona.
4. Licitación, recepción y finalización de las obras necesarias para los sistemas paciente-enfermera, etc en las residencias Sagrada Familia, Utrillas, El pinar, CAPDI, Borja y Calatayud.

**2.6.1. Actuaciones inspectoras**

Objetivo estratégico principal	2.6. Velar por la calidad de las prestaciones del catálogo de los servicios sociales
Otros objetivos estratégicos	1.1., 2.3., 3.2., 3.4., 3.5., 3.6., 5.3., 5.4.

Objetivos específicos de la medida:

- Establecer líneas básicas de actuación prioritaria según las funciones asignadas al Servicio de Ordenación de Servicios Sociales, adscrito a la Secretaría General Técnica del Departamento de Bienestar Social y Familia.
- 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.
- Favorecer las relaciones de comunicación con las entidades de servicios sociales.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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 perfeccionamiento de la plataforma de gestión; perfeccionamiento del Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales e interconexión de datos con otras aplicaciones.

Descripción:

1. Publicación de Plan de Inspección en el que se diseñen las prioridades y una planificación en el ejercicio de la labor inspectora que garantice la idoneidad y eficacia en el desarrollo de las funciones encomendadas. Las líneas de actuación, sin ánimo de resultar una relación exhaustiva, se centrarán en el respeto de los derechos fundamentales de las personas usuarias (libertad individual para el ingreso y salida, medidas de apoyo y participación); calidad asistencial (atención centrada en la persona; buen trato a las personas mayores; ratios de personal, cualificación y formación del personal, implantación de sistemas de evaluación de calidad en los centros sociales; comprobación de la aplicación de protocolos de actuación, colaboración con el Comité de Ética en la Atención Social de Aragón); regularización de centros y medidas administrativas; asesoramiento; configuración de una comisión de seguimiento en la que participaran entidades asociativas, representantes del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, del Departamento de Sanidad y del Departamento de Bienestar Social y Familia). Otras medidas:

- Coordinación con el Departamento de Sanidad: diseño de protocolos de actuación de las entidades sociales en sus relaciones con los centros de salud.
- 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; plan de atención centrada en la persona; protocolos de cuidados, planes de autoprotección); recomendaciones, instrucciones, circulares, protocolos de actuación, convenios de colaboración e informes que resulten de interés y su puesta a disposición de las entidades sociales.

2. Publicación en el enlace web habilitado al Servicio de Ordenación de Servicios Sociales del grado de cumplimiento del plan y resultados de las actuaciones realizadas, así como



2.6.1. Actuaciones inspectoras

acceso a otra información de interés: <https://www.aragon.es/-/notas-informativas-y-otra-documentacion-orientativa>

3. Elaboración de protocolos de colaboración con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales; con otras unidades administrativas e inspectoras de otros Departamentos y las entidades locales.

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023

Periodo previsto que abarca:

2023 2024 2025 2026

Servicio/administración impulsora:

SGT del DBSyF.- Ordenación de servicios sociales

Actividades a desarrollar en 2024:

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. Ejercicio de funciones inspectoras de acuerdo a las líneas de actuación establecidas en el Plan de Inspección de centros y servicios sociales durante 2024.
3. Publicación de medidas de regularización, medidas administrativas y recomendaciones en 2024.
4. Perfeccionamiento de la plataforma de Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales; tanto de la gestión como de la parte pública.
5. Interoperabilidad y vinculación de la plataforma de gestión de Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales con otros aplicativos del Instituto Aragonés de Servicios Sociales y con SIRCOVID.
6. Coordinación y colaboración con organismos autónomos y otros Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

**2.6.2. Seguimiento de la prestación de servicios a través de fórmulas de colaboración con entidades privadas**

Objetivo estratégico principal	2.6. Velar por la calidad de las prestaciones del catálogo de servicios sociales
Otros objetivos estratégicos	2.3., 3.1., 3.3., 3.4., 3.5., 3.6., 4.1., 4.2.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Supervisar el cumplimiento de los contratos o conciertos controlando la calidad de las prestaciones del Catálogo de Servicios Públicos competencia del IASS.- Extender el modelo de organización y gestión residencial del IASS a los centros propios de gestión indirecta- Colaborar con las funciones de inspección y vigilancia competencia del Departamento.- Velar por los derechos y deberes de las personas usuarias- Mejorar el modelo de atención y gestión residencial en el Sistema de Responsabilidad Pública	
Descripción: <p>Actuaciones previstas:</p> <ul style="list-style-type: none">- Establecer una estructura administrativa singularizando puestos de trabajo con dichas funciones- 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)- Análisis de calidad percibida, quejas y sugerencias sobre el servicio.- Evaluación de la gestión del servicio (análisis de indicadores)	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023 Periodo previsto que abarca: <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: IASS.- Secretaría General	
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1. Consolidación de estructura de seguimiento de calidad de prestación de servicios a través de fórmulas de colaboración con entidades privadas.2. Establecimiento de modelo sistematizado de análisis de indicadores facilitados por los centros.3. Consolidación de sistema de plantilla de recopilación de indicadores.	

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

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



2.6.3. Consolidación y mejora del servicio de orientación y mediación familiar	
Año de incorporación al Plan Estratégico:	2023
Periodo previsto que abarca:	<input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026
Servicio/administración impulsora:	DG de Familia, Infancia y Natalidad
Actividades a desarrollar en 2024:	<ol style="list-style-type: none">1. Consolidación y mejora del servicio2. Mantenimietno del Convenio de colaboración con la Universidad de Zaragoza en 2024.3. Implementación del Protocolo para el desarrollo de la mediación intrajudicial durante el año 2024.4. Actuaciones de difusión y promoción en el año 2024.

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

Objetivo estratégico principal	2.6. Velar por la calidad de las prestaciones del catálogo de servicios sociales
Otros objetivos estratégicos	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.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Garantizar el cumplimiento del derecho subjetivo que tienen todas aquellas familias usuarias el servicio.- 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.- Actualizar los precios y las condiciones para la concertación de estos servicios, adecuándolos y adaptándolos a las circunstancias actuales.- Consolidar la red de Puntos de encuentro en el territorio.- Introducir mejoras en la organización y desarrollo del servicio que incrementen la calidad del mismo.- Adecuar la intervención a las necesidades y características de las familias, facilitando su participación activa en el servicio.	
Descripción: <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>En el año 2023 se ha publicado 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). Está previsto su inicio en el mes de mayo de 2024.</p> <p>Las condiciones técnicas que van a regir 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">- Se mantiene la red de prestación, con la finalidad de acercar el servicio a las familias del territorio.- Se adecuan los perfiles profesionales a la modalidad del servicio, incluyendo, además, formación continua en materia de intervención familiar, prevención de conflictos, violencia de género, etc.- Se mantiene una coordinación continua con los gestores, mediante la celebración de comisiones de seguimiento y otras formas de contacto.- 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.- Se elaboran de memorias trimestrales de actividad que permiten reforzar el seguimiento del servicio.	



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

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023

Periodo previsto que abarca:

2023 2024 2025 2026

Servicio/administración impulsora:

DG de Familia, Infancia y Natalidad

Actividades a desarrollar en 2024:

1. Modificación de la forma de gestión a concierto.
2. Funcionamiento de las comisiones de seguimiento.
3. Aplicación de protocolos de colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y otros organismos (autoridad judicial, Menores, SS, ...).



2.8.1. Proyecto "Momentos Vitales" con Servicios Digitales Aragón

Objetivo estratégico principal	2.8. Fomentar servicios y recursos complementarios al Sistema Público de Servicios Sociales
Otros objetivos estratégicos	2.3.,2.6.,3.1.,3.3.,3.4.,3.6.,5.4.,5.5.

Objetivos específicos de la medida:

- 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)
- Mejorar la localización de la información de diferentes servicios agrupada por esos momentos vitales.
- 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.

Descripción:

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.

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:

- Análisis información (web, documentos, cartelería, etc)
- 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.
- Análisis usuarios de los dos procesos (encuestas, solicitudes monotorizadas, etc)
- Redefinición de partes de los procesos susceptibles de mejora
- Nuevos modelos de documentos cuando se determine que deben ajustarse a los resultados del proyecto, etc.

El proyecto incluye las siguientes fases:

- 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.

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.

- Fase Alfa (20%) o Idear: se generan propuestas y soluciones sobre cómo queremos que sea la experiencia futura del servicio.

o Prototipar: se representan de manera aproximada los nuevos servicios digitales a desarrollar, se testan con las personas usuarias y se iteran.

- 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.

- 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.

- Planificación y rutinas

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

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”.

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023

Periodo previsto que abarca:

2023 2024 2025 2026

Servicio/administración impulsora:

IASS.- Programas de dependencia, mayores y discapacidad

Actividades a desarrollar en 2024:

1. Ejecución rediseño web.
2. Puesta en producción de simuladores que permitan saber si una persona puede obtener reconocimiento dependencia, discapacidad o ambos. (antes entrada solicitud).
3. Elaboración de folletos y materiales que con base en el proyecto mejoren la información que se proporciona a los ciudadanos.

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

Objetivo estratégico principal	2.8. Fomentar servicios y recursos complementarios al Sistema Público de Servicios Sociales
Otros objetivos estratégicos	1.2., 1.3., 1.4., 1.5., 2.1., 2.2., 2.6., 3.1., 3.4., 3.6., 5.5.

Objetivos específicos de la medida:

- Establecer un canal de comunicación abierto y de respuesta inmediata para las personas mayores.
- Prevenir la soledad y reducir el aislamiento, principalmente, de personas mayores que viven solas.
- Detectar posibles situaciones de vulnerabilidad entre las personas mayores.
- Ofrecer un recurso complementario a los servicios disponibles en el Sistema Público de Servicios Sociales.
- Reforzar el ámbito comunitario mediante el fomento de redes de apoyo a las personas usuarias con personal voluntario.

Descripción:

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.

El Servicio, inicialmente bajo la competencia y supervisión del IASS, ha trasladado su competencia en 2024 a la DG de Mayores.

El Teléfono de Atención a las Personas Mayores implementa un sistema de actuación basado en la atención personalizada, coordinación, prevención, detección, intervención, seguimiento y evaluación de actuaciones

Los servicios se prestan a través de un contrato de servicios y son los siguientes:

- Atención inmediata de las llamadas que se presentan.
- Apoyo para facilitar información sobre los servicios y recursos sociales para personas mayores existentes en Aragón.
- 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.
- 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.
- Detección de situaciones de riesgo o maltrato que pueden sufrir las personas mayores y actuar de acuerdo a los protocolos establecidos.
- Atención emocional personalizada, por medio de profesionales cualificados, para la atención de la soledad y prevención del suicidio.

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.

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.

Se pretende buscar la colaboración con entidades de voluntariado existentes que permita dar respuesta a las necesidades de acompañamiento que requieren las personas usuarias del Teléfono.



2.8.2. Servicio de atención telefónica a personas mayores	
<p>Se ha llevado a cabo 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> <p>Además, se realizará el seguimiento periódico del servicio, 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. Dichas tareas que deben ser sostenidas en el tiempo.</p>	
<p>Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023</p> <p>Periodo previsto que abarca:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input type="checkbox"/> 2025 <input type="checkbox"/> 2026</p>	
<p>Servicio/administración impulsora:</p> <p>DG de Mayores</p>	
<p>Actividades a desarrollar en 2023:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Ejecución de la prórroga del contrato en 20242. Seguimiento del contrato con la entidad adjudicataria en el 20243. Desarrollo de un plan de comunicación y difusión del teléfono del mayor4. Firma de un convenio de colaboración con entidades de voluntariado para el desarrollo de actividades derivadas de la atención en el teléfono del mayor	

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

Objetivo estratégico principal	2.8. Fomentar servicios y recursos complementarios al Sistema Público de Servicios Sociales
Otros objetivos estratégicos	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.

Objetivos específicos de la medida:

- Desarrollar experiencias piloto que pongan en marcha proyectos innovadores.
- Incorporar la cultura y valores del sistema público de servicios sociales.
- Dar una respuesta psicosocial a las necesidades de las familias que han visto alterada su dinámica familiar.
- Ofrecer, desde la administración pública, un servicio no incluido en las prestaciones sociales recogidas en el catálogo de Servicios Sociales.
- Exigir perfiles profesionales adecuados para las funciones a desarrollar.
- Potenciar la formación técnica, tanto del personal como del público interesado.
- Garantizar la puesta en marcha de medidas que permitan un adecuado seguimiento de la gestión del servicio.
- Facilitar la participación de las familias en el desarrollo y evaluación del servicio.
- Potenciar la coordinación con otros organismos y entidades que atiendan a las familias.
- Mejorar los canales de información y comunicación con las familias.
- Conseguir la mejora del servicio en futuros contratos.

Descripción:

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.

Las actuaciones previstas son las siguientes:

- Mantenimiento del servicio, promocionando la territorialidad.
- 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.
- Consolidación de equipos de trabajo especializados en la materia.
- Potenciación de la formación del equipo de trabajo mediante actuaciones de formación técnica.
- Convenio con la Universidad de Zaragoza para el desarrollo de estudios de especialización en materia de intervención familiar sistémica.
- Funcionamiento de una comisión de seguimiento mensual que asegure la adecuada coordinación del servicio.
- Motivar a las familias usuarias para la cumplimentación de las encuestas de satisfacción elaboradas para la valoración del servicio
- Elaboración y publicación de memorias trimestrales de actividad.
- Potenciación de la coordinación con otros servicios sociales y con otros sistemas para compartir estrategias/procesos/resultados sobre la intervención con familias.
- Ofrecer a través de la web contenidos actualizados y relevantes sobre el servicio.
- Mantenimiento de los canales personalizados de comunicación continua con las familias, a través del teléfono y email.
- Actuaciones de difusión de intervención familiar mediante jornadas de participación abierta.
- Participación en jornadas y congresos especializados, buscando la replicabilidad del servicio y su mejora.
- 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.



2.8.3. Consolidación y mejora del servicio de Terapia Familiar en Aragón	
Año de incorporación al Plan Estratégico:	2023
Periodo previsto que abarca:	<input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026
Servicio/administración impulsora:	DG de Familia, Infancia y Natalidad
Actividades a desarrollar en 2024:	<ol style="list-style-type: none">1. Prestación del Servicio durante 20242. Mantenimiento del Convenio de colaboración con la Universidad de Zaragoza en 20243. Creación y funcionamiento de las comisiones de seguimiento en 20244. Experiencias de intervisión durante 20245. Actuaciones de difusión y promoción durante 20246. Realización de encuestas de satisfacción en 2024



2.8.4. Espacio de encuentro y escucha del Instituto Aragonés de Servicios Sociales	
Objetivo estratégico principal	2.8. Fomentar servicios y recursos complementarios al Sistema Público de Servicios Sociales
Otros objetivos estratégicos	1.4.,2.3.,3.1.,3.3.,3.4.,5.5.
Objetivos específicos de la medida: Dar voz a las personas usuarias de los servicios y programas integrados dentro del IASS. <ul style="list-style-type: none">- Promover un espacio de escucha a personas usuarias.- Potenciar la mejora continua de la atención.- Visibilizar necesidades dentro del ámbito de los Servicios Sociales.- Identificar y visibilizar problemáticas relacionadas con la prestación de los servicios.- Recopilar objetivos y propuestas respecto a los servicios existentes.- Garantizar los derechos de los usuarios y darles un canal de comunicación directo.- Promover la colaboración activa y positiva de las personas usuarias con el IASS- Favorecer la participación y visibilizar procesos de agradecimiento	
Descripción: 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. 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. Actuaciones previstas: <ul style="list-style-type: none">- 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- Gestión y seguimiento de los expedientes iniciados.- Comunicación e información a las personas interesadas.- Coordinación con otros servicios del IASS.- Detección de disconformidades- Elaboración de memoria, conclusiones y sugerencias.	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024 Periodo previsto que abarca: <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: IASS.- Secretaría General	
Actividades a desarrollar en 2024: 1. Realización del proyecto del espacio y viabilidad del mismo	



2.8.5. Espacio itinerante para la promoción de la autonomía personal	
Objetivo estratégico principal	2.8. Fomentar servicios y recursos complementarios al Sistema Público de Servicios Sociales
Otros objetivos estratégicos	2.1., 2.2., 2.3.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Mejorar la autonomía de las personas con necesidades de apoyo promoviendo su autonomía personal.- Ampliar la oferta de recursos sociales en los municipios de la comarca y, por tanto, la proximidad de los mismos a la población.- Crear un espacio itinerante para ofrecer este servicio en diversos municipios de la Comarca.	
Descripción: <p>Esta medida surge como un proyecto piloto, en el cual, el concepto básico es crear un espacio itinerante para las personas con necesidades de apoyo, es decir, que atienda el mayor número de municipios de la Comarca y, de esta manera, acercar servicios a las poblaciones en vez de movilizar a las personas mayores.</p> <p>Esta idea surge del estudio realizado por las trabajadoras sociales en años anteriores donde se detectan problemas de soledad y de falta de recursos y alicientes para las personas mayores, fuera del huerto y los quehaceres diarios.</p> <p>El proyecto piloto se realizará en al menos 6 municipios y durante 3 meses, aunque el objetivo final es que sea autofinanciable en un convenio entre Comarca, ayuntamientos y particulares.</p> <p>El espacio itinerante para la promoción de la autonomía personal se propone 3 días a la semana, 3 horas diarias y para personas autónomas o con dependencia leve. Cada uno de los días se realizarán distintas sesiones pautadas: salud física, salud emocional y movimiento.</p> <p>Se plantea la acción para el año 2024 como experiencia piloto y a su vez se va a trabajar para realizar un proyecto a medio plazo cofinanciado con los ayuntamientos que quieran adherirse.</p>	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024	
Periodo previsto que abarca: <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input type="checkbox"/> 2025 <input type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: CSS.-Comarca del Sobrarbe	
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1. Estudiar la viabilidad del proyecto a partir de otras experiencias o proyectos similares.2. Elaboración del proyecto de un espacio itinerante para la promoción de la autonomía personal, como experiencia piloto.3. Contratación de personal para la puesta en marcha del proyecto.4. Implementación de la experiencia piloto en el último trimestre.5. Valoración de resultados de la experiencia piloto y, en su caso, elaboración del proyecto para el servicio de espacio itinerante en diversos municipios para 2025.	



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

Medidas del eje:

3.2.1.	Impulso al Comité de Ética de la Atención Social en Aragón
3.3.1	Fomento de la participación y escucha de las personas usuarias del sistema de atención a la infancia y adolescencia
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
3.4.6.	Mejora en la gestión de establecimientos del IASS
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
3.5.3.	Plan de evaluación anual del CSS Comarca del Sobrarbe
3.6.2.	Extensión Proyecto coordinación Servicios Sociales - Empleo

Según se indica en el apartado 2, la medida 3.6.1. del plan operativo 2023 pasa a considerarse en 2024 una actividad de la medida 1.5.2.

**Detalle de las medidas:**

3.2.1. Impulso al Comité de Ética de la Atención Social en Aragón	
Objetivo estratégico principal	3.2. Promover la ética profesional en el servicio público
Otros objetivos estratégicos	1.4., 2.6., 3.1., 3.3., 3.4., 4.3., 5.5.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Conseguir que el comité esté operativo y en condiciones de recibir solicitudes de valoración.	
Descripción: <p>Para conseguir el objetivo tenemos intención de:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Aprobar el reglamento de régimen interno.2. Poner en marcha el procedimiento de solicitud de los ciudadanos.3. Establecer un mecanismo de archivo electrónico que garantice la protección de los datos que se tienen que tratar.4. Abrir un espacio web destinado al comité en la página del Gobierno de Aragón.5. Realizar una campaña de difusión para dar a conocer el Comité y sus funciones a la ciudadanía: realizar una jornada técnica dirigida a profesionales del sistema y una presentación formal del Comité y sus funciones dirigida a profesionales y ciudadanos. <p>Para ello se van a celebrar las reuniones del comité que resulten necesarias y se va a colaborar con las estructuras de tratamiento electrónico de los datos, la privacidad y protección, los servicios de régimen jurídico y otros para garantizar el correcto funcionamiento del comité.</p>	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024	
Periodo previsto que abarca: <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input type="checkbox"/> 2025 <input type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: Comité de Ética en la Atención Social en Aragón	
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1. Aprobación del Reglamento de Régimen Interno2. Puesta en marcha del procedimiento electrónico de solicitud3. Funcionamiento de un sistema de archivo electrónico sujeto a la normativa de protección de datos4. Creación de un espacio propio sobre el Comité de Ética de la Atención Social en la web del Gobierno de Aragón5. Realización de actividades de información y difusión	



3.3.1. Fomento de la participación y escucha de las personas usuarias del sistema de atención a la infancia y adolescencia	
Objetivo estratégico principal	3.3. Profundizar en la cultura de la participación basada en el diálogo y la escucha activa
Otros objetivos estratégicos	1.4., 1.5., 2.3., 2.6., 3.1., 3.2., 3.4., 3.6.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Garantizar la participación y escucha de todas las personas usuarias del Sistema de Atención a la Infancia y Adolescencia.- Habilitar mecanismos y espacios de participación para cada uno de los grupos de usuarios.	
Descripción: <ul style="list-style-type: none">- Realización de protocolos-guía de participación para cada grupo de usuarios (niños, niñas y adolescentes con expediente de protección, familias biológicas, familias acogedoras y familias adoptivas).- Revisión y mejora del Protocolo-Guía de participación y escucha para niños, niñas y adolescentes.- Formación a los profesionales.	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024 Periodo previsto que abarca: <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: IASS.-Atención a la infancia y adolescencia	
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1. Curso de formación a través del IAAP sobre el Protocolo de participación-escucha2. Curso de formación a través del Ministerio de juventud e infancia: <<La participación de las familias en el diagnóstico y la planificación de la intervención en el servicio especializado de menores>>.3. Creación de un grupo de trabajo para revisión de la Guía de participación y escucha.	

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

Objetivo estratégico principal	3.4. Extender un modelo de gestión basado en la calidad y mejora continua
Otros objetivos estratégicos	1.2., 2.1., 2.7., 4.1., 5.1., 5.5.

Objetivos específicos de la medida:

- Unificar las dos fases del procedimiento en una resolución única
- Flexibilizar los trámites de revisión del PIA
- Ampliar nuevas vías, más ágiles, para la gestión y para la solicitud de revisión del reconocimiento del grado o de los servicios y prestaciones
- Mejorar el sistema de acceso a la cartera de servicios con nuevas prestaciones vinculadas
- Mejorar la financiación a través del cumplimiento de los objetivos del Plan de Choque para la mejora de la Dependencia.

Descripción:

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.

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.

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.

Se contemplan, por lo tanto, actuaciones que abordan:

- 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.
- 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.
- 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.

De tal forma que se configuran cuatro situaciones diferenciadas a contemplar en la resolución del proceso:

- Adjudicación directa del servicio
- Inclusión lista de espera (y asignación posterior del servicio sin necesidad de que el ciudadano tenga que hacer ninguna intervención)
- Prestación económica activa. La prestación se fija en la propia resolución y se recibe por el ciudadano en la primera nómina.
- 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.



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

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 el 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.

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023

Periodo previsto que abarca:

2023 2024 2025 2026

Servicio/administración impulsora:

IASS.-Programas de dependencia, mayores y discapacidad

Actividades a desarrollar en 2024:

1. Desarrollo nueva activación en la aplicación informática (DASS) para las prestaciones vinculadas al Servicio de Ayuda a Domicilio y de Promoción Autonomía Personal.
2. Diseño de un prototipo sobre nuevas vías de acceso a la web.



3.4.2. Desarrollo del modelo de gestión residencial

Objetivo estratégico principal	3.4. Extender un modelo de gestión basado en la calidad y mejora continua
Otros objetivos estratégicos	1.4., 2.3., 2.4., 2.5., 2.6., 3.1., 3.5., 3.6., 4.1., 4.2., 4.3., 4.4.,

Objetivos específicos de la medida:

Los principales resultados que se persiguen al compartir un modelo de organización y gestión residencial son:

- 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.
- 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.
- 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.
- Disponer de herramientas de medición y mejora homologadas y válidas que nos permitan valorar el desarrollo del centro y la consecución de los objetivos.
- Motivar y favorecer la participación e implicación de los profesionales, usuarios y familias.
- Optimizar la relación coste/beneficio.
- Alcanzar el mayor grado posible de satisfacción de las personas usuarias.
- Consolidar la imagen de credibilidad, calidad y transparencia.

Descripción:

Se ha identificado la necesidad de un grupo de gestión del liderazgo en las residencias de gestión directa del IASS. Se plantea crear este grupo, constituido por representantes de la Gerencia y los directores de los centros en el que se comparta el propósito de la organización y se apoye en el desarrollo de habilidades y competencias necesarias para alcanzar el mismo en cada centro.

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).

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023

Periodo previsto que abarca:

2023 2024 2025 2026

Servicio/administración impulsora:

IASS.- Políticas transversales de gerencia

Actividades a desarrollar en 2024:

1. Realización de reuniones bimensuales entre representantes de las residencias de personas mayores y equipo de Gerencia del IASS para coordinación en la gestión en 2024
2. Formación, en cada residencia de gestión directa del IASS, de grupo de mejora (grupo motor).
3. Creación de grupo de gestión del liderazgo en las residencias de gestión directa del IASS.
4. Grupo constituido por representantes de la Gerencia y los directores de los centros en el que se comparte el propósito de la organización y se apoya en el desarrollo de habilidades y competencias necesarias para alcanzar el mismo en cada centro.
5. Realización de nueva propuesta de 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 (creación de algunos puestos de coordinación).
6. Revisión de 3 nuevos contratos de gestión indirecta de residencias de personas mayores del IASS (Residencia Elías Martínez (Zaragoza), Residencia Las Fuentes (Zaragoza) y Residencia Santa Ana de Utebo), que incluyan los elementos del modelo ACP y del sistema de seguimiento y evaluación (con responsables técnicos del IASS).

**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**

Objetivo estratégico principal	3.4. Extender un modelo de gestión basado en la calidad y mejora continua
Otros objetivos estratégicos	1.2., 2.4., 3.1., 5.3., 5.5.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Ofrecer información a la persona usuaria sobre su proceso de intervención social- Avanzar en la transparencia respecto a la gestión de las prestaciones- Favorecer la mejora de la calidad en los centros que componen el sistema de responsabilidad pública	
Descripción: <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">- Integrar las aplicaciones informáticas para disponer de información actual y accesible a las personas usuarias.- Depuración de listas de espera para aproximarse a demanda real (criterios respecto a la situación de las renunciadas tras la adjudicación de plaza)- Dar publicidad a los criterios y puntuaciones que configuran las listas de espera.- Fortalecer los canales de información y orientación para establecer las preferencias de las personas usuarias en el PIA.	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023 Periodo previsto que abarca: <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: IASS.-Secretaría General	
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1. Ultimear proyecto iniciado en 2023 que incluya una descripción detallada de los pasos para su implementación y cronograma de desarrollo.2. Seguir trabajando para disponer del aplicativo informático integrado que ofrezca información actual y accesible a las personas usuarias sobre su situación en relación con el servicio de alojamiento permanente.	



3.4.4. Reestructuración de áreas vinculadas a la Secretaría General del IASS	
Objetivo estratégico principal	3.4. Extender un modelo de gestión basado en la calidad y mejora continua
Otros objetivos estratégicos	1.2., 2.4., 3.1., 3.4., 5.3., 5.5.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Obtener una mayor agilidad y eficiencia en la gestión de las áreas vinculadas a la Secretaría General del IASS- Optimizar los recursos humanos y técnicos disponibles.- Mejorar el desempeño profesional, a través de formación, del personal adscrito a estas áreas.	
Descripción: <p>La medida implica a los servicios centrales del IASS y más concretamente a las áreas de régimen jurídico, presupuestos, contratación, personal y tesorería. 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">- Análisis para la adecuación de funciones y especialización de puestos- Propuesta de modificación de la RPT en las áreas vinculadas a la Secretaría General del IASS- Formación para mejorar la capacitación del personal	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023	
Periodo previsto que abarca: <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: IASS.-Secretaría General	
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1. Modificación decreto Estatutos IASS2. Propuesta de modificación de RPT de órganos de secretaría general del IASS	

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

Objetivo estratégico principal	3.4. Extender un modelo de gestión basado en la calidad y mejora continua
Otros objetivos estratégicos	5.1., 5.3.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Automatizar el reintegro de cobros indebidos de las prestaciones de dependencia- Extender a otras prestaciones económicas la gestión de los cobros indebidos- Optimizar los recursos públicos del IASS	
Descripción: <p>Actuaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.- Crear vías de seguimiento de la eficiencia de la medida a través de indicadores de gestión y resultado	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023 Periodo previsto que abarca: <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input type="checkbox"/> 2025 <input type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: IASS.-Secretaría General	
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1. Sistematización de cobro de copagos de prestaciones de dependencia2. Diseño e implementación de mecanismo uniforme de cobro de copagos de prestaciones de dependencia	



3.4.6. Mejora en la gestión de establecimientos del IASS	
Objetivo estratégico principal	3.4. Extender un modelo de gestión basado en la calidad y mejora continua
Otros objetivos estratégicos	1.3., 2.2., 2.4., 2.5., 2.6., 5.3.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- A través de esta medida se pretende desarrollar un análisis realista y exhaustivo de los recursos de los que dispone el organismo para atender a sus objetivos, para, priorizando esfuerzos y necesidades, establecer un calendario progresivo y racionalizado de mejoras en base a los principios de eficacia y eficiencia en la gestión de recursos públicos.	
Descripción: <p>La Secretaría General del IASS viene detectando que el elevado número de recursos de carácter asistencial con los que cuenta el organismo público (residencias, centros asistenciales, centros de día y hogares de personas mayores) requiere de una intervención constante, mediante la inversión de recursos públicos. Dicha intervención debe efectuarse atendiendo a principios de eficacia y eficiencia, en la medida en que dichos recursos son finitos.</p> <p>Para atender a dichas necesidades desde los principios citados, resulta necesario desarrollar actuaciones de planificación y priorización, de manera que, sin dejar de atender las necesidades de carácter perentorio, y partiendo de una foto fija de la situación actual, se pueda consolidar un modelo óptimo de gestión de los recursos. con ello se contribuirá a los objetivos de calidad y mejora continua en la gestión.</p> <p>Las actuaciones serían las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">- Creación de un equipo estable y profesional técnico (personal de arquitectura e ingeniería) adecuado a las necesidades en materia de gestión de recursos del organismo.- Elaboración de base de datos, a través de un aplicativo específico, referidos a situación, características y necesidades de los recursos de carácter asistencial del organismo (residencias, centros asistenciales, centros de día y hogares de personas mayores).- Establecimiento de calendario anual de intervenciones en materia de patrimonio del IASS.	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024	
Periodo previsto que abarca: <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: IASS.-Secretaría General	
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1. Refuerzo de estructura de personal técnico para la gestión de recursos asistenciales patrimoniales.2. Creación de aplicativo/base de datos de recursos asistenciales patrimoniales	

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

Objetivo estratégico principal	3.5. Fomentar la cultura de la planificación y la evaluación
Otros objetivos estratégicos	1.4., 1.5., 3.1., 3.3., 3.6., 5.3.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Consolidar la planificación estratégica del SPSS, como instrumento de diseño y elaboración, en los planes sectoriales y territoriales de los servicios sociales.- Incluir el ciclo completo de la planificación (planificación, acción, seguimiento y evaluación) como instrumento de mejora continua.- Colaborar, desde el Servicio de Planificación y Evaluación de Servicios Sociales, en el apoyo metodológico y técnico de los procesos de planificación.- Diseñar herramientas que faciliten la incorporación de la planificación en las actuaciones que desarrollen las distintas unidades administrativas.- Dar a conocer los ejes y objetivos estratégicos del plan estratégico de servicios sociales de Aragón.	
Descripción: <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">- Apoyo en la preparación de los planes operativos anuales del plan estratégico de servicios sociales de Aragón.- Apoyo en el diseño de los planes sectoriales de servicios sociales que puedan realizar las distintas unidades del Gobierno de Aragón.- Apoyo en el diseño de los planes transversales de los que los servicios sociales formen parte, que puedan realizarse desde el Gobierno de Aragón.- Apoyo en el diseño de planes territoriales de servicios sociales que puedan impulsarse desde el SPSS.- 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.- Creación o reutilización de metodologías que permitan el seguimiento de planes sectoriales, territoriales o transversales.- 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.	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023	
Periodo previsto que abarca: <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026	



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

Servicio/administración impulsora:

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

Actividades a desarrollar en 2024:

1. Coordinación y elaboración del seguimiento del Plan Operativo Anual 2023, en el primer trimestre de 2024.
2. Coordinación y elaboración del Plan Operativo Anual 2024, en el primer trimestre de 2024.
3. Fomento del Gobierno Abierto, adaptando la herramienta de seguimiento del PAIPCD a la nueva estructura del Gobierno de Aragón.
4. Memoria anual del Plan de acción integral de personas con discapacidad (a través de la herramienta de seguimiento del plan).
5. Secretaría y coordinación de los niveles de organización del plan estratégico (Comité Técnico y Comité Director).
6. Autoevaluación del desarrollo del proceso de planificación del Plan Estratégico de Servicios Sociales.



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

Objetivo estratégico principal	3.5. Fomentar la cultura de la participación
Otros objetivos estratégicos	3.4., 4.2, 4.3., 5.3., 5.5
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- 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.- Diseñar una metodología de evaluación que permita evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos del plan.- 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.- Difundir los resultados de los procesos de seguimiento y evaluación del plan estratégico.- Observar con la evaluación las desviaciones entre lo planificado y lo realizado para poder actuar, corrigiendo o manteniendo, sobre las medidas y actividades planteadas.	
Descripción: <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">- Diseño de la propuesta de la metodología y modelo de evaluación del plan- Acompañamiento a las unidades administrativas en la construcción del seguimiento de los planes anuales e incorporación de éstos al proceso de evaluación- Análisis de los resultados del seguimiento de los planes operativos anuales- Realización de la propuesta de informes de seguimiento de los planes operativos anuales- 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	



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

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023

Periodo previsto que abarca:

2023 2024 2025 2026

Servicio/administración impulsora:

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

Actividades a desarrollar en 2024:

1. Diseño del seguimiento del plan operativo anual de 2024
2. Establecimiento del plan de trabajo para el diseño de la evaluación del plan estratégico de servicios sociales
3. Reunión del Comité Técnico del plan centrada en el seguimiento y evaluación



3.5.3. Plan de evaluación anual del CSS Comarca del Sobrarbe	
Objetivo estratégico principal	3.5. Fomentar la cultura de la participación
Otros objetivos estratégicos	3.4., 4.3., 5.5.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Establecer un plan de evaluación anual organizado por áreas y servicios- Realizar valoraciones y propuestas de mejora en base a esos datos- Utilizar la herramienta para realizar planes anuales a nivel político y técnico- Generar evidencias que justifiquen y argumenten las dotaciones presupuestarias en servicios sociales- Sistematizar la evaluación para aplicar el modelo en otros CSS	
Descripción: <ul style="list-style-type: none">- La evaluación debe de ser un pilar fundamental de nuestro trabajo. Es necesario parar y reflexionar sobre el qué, el cómo, el cuándo y el dónde.- Ésta debe de plantearse para todos los servicios y recursos: tanto servicios propios como el SAD o el transporte social y aquellos de funcionamiento interno: administración, dirección y otros.- Nuestro CSS se organiza además con grupos de trabajo por áreas: mujer, salud y discapacidad, familia, mujer y mayor. Es muy importante evaluar para poder reprogramar en base a los resultados.- Estos resultados no pueden ser sólo cuantitativos sino también cualitativos y recoger fortalezas y debilidades.- Debemos también sistematizar la recogida de la información mediante un instrumento que permita homogeneizar el proceso, ya que es importante que las normas de recogida y sistematización de datos sean claras y compartidas por todo el equipo.- El desarrollo de la medida deberá de realizarse en varios años para valorar sus resultados e implementar las correcciones necesarias.	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024 Periodo previsto que abarca: <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: CSS.-Comarca del Sobrarbe	
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1. Elaborar una propuesta de indicadores para la evaluación por programas y áreas2. Realización de sesiones de trabajo con el personal técnico para mejorar la ficha de estudio para realizar la evaluación por programas y áreas3. Realización de sesiones de trabajo con el personal administrativo para crear una herramienta de sistematización de datos para el estudio a realizar en la evaluación por áreas4. Recogida de datos mediante la herramienta de sistematización de la información5. Elaboración de informe de evaluación6. Difusión de resultados	

**3.6.2. Extensión Proyecto coordinación Servicios Sociales -Empleo**

Objetivo estratégico principal	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
Otros objetivos estratégicos	1.3., 1.4., 1.5., 2.1., 2.2., 2.3., 3.1., 3.4., 4.3., 4.4.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Implementar en nuestra Comunidad Autónoma el modelo de coordinación y trabajo seguido en el Proyecto Piloto de coordinación Servicios Sociales y Empleo- Mejorar la eficacia de los procesos de inclusión al abordarse desde una perspectiva integral, centrada en la persona.- Facilitar el intercambio de información entre sistemas de protección.- Difundir cuales son las competencias del SPSS respecto a otros sistemas.	
Descripción: <p>El Proyecto Piloto de coordinación Servicios Sociales y Empleo surgió en el seno de la Red de Inclusión Social (RIS) financiada por el FSE. En este contexto y haciéndose eco de la necesidad de establecer cauces de comunicación y colaboración entre ambos sistemas surgió el Proyecto Piloto de intercambio de información. En él han participado varios Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza y un Centro Comarcal de Servicios Sociales, las Oficinas de Empleo correspondientes a estas zonas y los Servicios de Coordinación Funcional e Inclusión Social del IASS y el Servicio de Intermediación del INAEM. Estamos finalizando la implementación del Piloto, y desde este punto se plantea la conveniencia de extrapolar el modelo de trabajo y coordinación teniendo en cuenta la distribución territorial de las Oficinas de Empleo y de los CSS.</p>	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024 Periodo previsto que abarca: <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: IASS.-Coordinación funcional e inclusión social	
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1. Difusión de resultados2. Creación de grupos de trabajo oficina-comarca con las comarcas que dispongan de personal específico de Inclusión3. Diseño de flujogramas entre los dos sistemas para llevar a cabo una atención integral de la persona4. Elaboración de documentos de trabajo compartidos por ambos sistemas5. Formación sobre instrumentos de trabajo e intervención conjunta a los profesionales	



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
4.1.2.	Organización del Centro de Servicios Sociales (CSS) del Ayuntamiento de Calatayud a partir de lo establecido en el Decreto 30/2023
4.2.1.	Crear cultura de seguridad en el marco de la estrategia de calidad en centros y servicios del IASS
4.3.1.	Impulsar la formación en terapia sistémica dentro del Sistema Público de Servicios Sociales
4.4.1.	Grupo de Trabajo técnico en materia de inclusión social
4.4.2.	Encuentro de profesionales de los Servicios Sociales General

**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**

Objetivo estratégico principal	4.1. Favorecer una estructura profesional adecuada y estable
Otros objetivos estratégicos	2.3., 2.5., 3.1., 3.4., 5.1, 5.3.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Retener a los profesionales en el sistema de servicios sociales garantizando un desarrollo profesional adecuado a sus responsabilidades.- 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.- 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.- Mejorar la organización de los centros sociales reforzando las funciones de coordinación y mando intermedio.- 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.	
Descripción: <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 en 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> <p>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.</p> <p>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.</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

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.

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023

Periodo previsto que abarca:

2023 2024 2025 2026

Servicio/administración impulsora:

IASS.-Secretaría General

Actividades a desarrollar en 2024:

1. Aprobación de modificación de RPT para la creación de puestos de estructura intermedia.
2. Aprobación de modificación de RPT para la consolidación de al menos un 30% de los programas de carácter temporal.
3. Aprobación de modificación de RPT para reestructuración de servicios en centros asistenciales.

**4.1.2. Organización del Centro de Servicios Sociales (CSS) del Ayuntamiento de Calatayud a partir de lo establecido en el Decreto 30/2023**

Objetivo estratégico principal	4.1. Favorecer una estructura profesional adecuada y estable
Otros objetivos estratégicos	2.3, 3.1., 3.6.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Creación de cinco equipos de trabajo: Equipo de administración, equipo de primera atención, equipo de apoyo a la autonomía persona, equipo de infancia y familias y equipo de inclusión- Aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión del CSS mejorando la coordinación entre los distintos equipos- Mejorar la planificación de la intervención individual/familiar- Fomentar la intervención comunitaria	
Descripción: <p>La organización actual no contempla criterios de asignación de casos de primera atención ni de derivación al resto de equipos contemplados. Existe un apoyo administrativo prácticamente nulo al personal técnico, lo que hace que los trabajadores sociales tengan que dedicar una gran parte de su jornada a asuntos de gestión en lugar de a la intervención social.</p> <p>Se trata de estructurar al personal adscrito al Centro de Servicios Sociales en dos secciones con cuatro equipos específicos y uno administrativo con encargos de sus respectivos programas que responden a las cuatro necesidades básicas que son competencia de los servicios sociales (Igualdad en el Acceso, Convivencia Familiar, Inclusión Social y Atención a la Dependencia) y al apoyo administrativo y de gestión que necesitan.</p> <p>Creación de las figuras de coordinación en cada una de las dos secciones planteadas y en línea con lo establecido en el Decreto 30/20023</p> <p>Creación de un quinto equipo responsable de la arquitectura administrativa del C.S.S.</p> <p>Ordenación de la demanda de intervención mediante la creación, en el Equipo de Trabajo Social, de una Unidad de Triage de la demanda y dos zonas de población diferenciadas</p>	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024	
Periodo previsto que abarca: <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input type="checkbox"/> 2025 <input type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: CMSS.-Ayuntamiento de Calatayud	
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1. Distribución de las funciones en 5 equipos de trabajo.2. Definición de las funciones del equipo interdisciplinar.3. Estudio poblacional de los 4 distritos en los que se encuentra dividido Calatayud.4. Estudio de la potencial carga de trabajo en cada distrito poblacional	

**4.2.1. Crear cultura de seguridad en el marco de la estrategia de calidad en centros y servicios del IASS**

Objetivo estratégico principal	4.2. Impulsar acciones de formación que mejoren la capacitación y cualificación profesional
Otros objetivos estratégicos	1.4., 2.6., 3.1., 3.2., 3.4., 3.5., 3.6., 4.3., 4.4., 5.3.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Dar respuesta a la necesidad de definir la estrategia de calidad- Crear una cultura de seguridad es velar por la calidad de las prestaciones del catálogo de servicios.- Fomentar la cultura de seguridad en la actividad diaria de los profesionales.- Responder de manera oportuna y eficaz en la aparición de eventos adversos.- Afianzar la confianza de los ciudadanos en el centro, el recurso y sus profesionales.	
Descripción: <p>La creación de una estrategia de calidad que contemple la seguridad en nuestros centros, para ello se constituirán equipos de trabajo y establecerán objetivos de calidad en centros y servicios.</p> <p>Cualquier día del año en cualquier centro que preste servicios puede ocurrir un evento adverso, estas circunstancias ponen a prueba de forma contundente el liderazgo de los equipos directivos si el acontecimiento reviste gravedad.</p> <p>Es preciso tomar conciencia de la importancia de que existan en las organizaciones equipos de gestión de eventos centinela con protocolos de actuación previamente elaborados y consensuados, con capacidad de respuesta inmediata ante un evento adverso grave.</p> <p>Un evento centinela, según la Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organisations (JCAHO) se define como un suceso imprevisto que causa la muerte, daño permanente o daño temporal derivado de la atención sanitaria</p> <p>La medida pretende formar a los profesionales en una metodología para la seguridad del paciente.</p> <ul style="list-style-type: none">a) Conocimiento de la cultura inicial de la que partimos y detección de áreas de mejora.b) Establecimiento de criterios de calidad, consensuados en centros y servicios.c) Crear cultura de seguridad. Entendemos la seguridad como la reducción de riesgos que pueden producir daños innecesarios asociados a la atención socio sanitaria.d) Creación de un sistema de comunicación de incidentes, para la elaboración de un mapa de riesgos.e) Habilitar a los profesionales en la gestión de eventos centinelas. Formar un equipo de gestión del riesgo.f) Elaboración de una guía de recomendaciones para ofrecer una adecuada respuesta a todos los implicados tras un suceso de un evento adverso. ¿Qué hacer si algo no va bien? <p>Las organizaciones que adoptan enfoques proactivos, basados en valores éticos como la honestidad, la empatía y la investigación de lo ocurrido para que no se repita en el futuro, tras un acontecimiento centinela o adverso, ven reforzada su cultura de seguridad, transformando una amenaza en una oportunidad de mejora de gran potencial.</p>	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024 Periodo previsto que abarca: <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: IASS.-Gestión de la red de centros y fomento de la iniciativa social	



4.2.1. Crear cultura de seguridad en el marco de la estrategia de calidad en centros y servicios del IASS

Actividades a desarrollar en 2024:

1. Constituir y activar equipos sobre cultura de seguridad en las residencias
2. Formación a profesionales en metodología para la seguridad de la persona usuaria.
3. Del 23 septiembre al 26 noviembre 2024.
4. Reuniones intercentros: Recoger aprendizajes y visibilizar buenas practicas durante 2024.
5. Charlas divulgativas y formativas para profesionales sobre la cultura de seguridad en 2024.
6. Creación de un sistema de notificación de incidentes para la elaboración de un mapa de riesgos.



4.3.1. Impulsar la formación en terapia sistémica dentro del Sistema Público de Servicios Sociales	
Objetivo estratégico principal	4.3. Proporcionar instrumentos de apoyo para el desempeño laboral
Otros objetivos estratégicos	4.2., 4.3., 4.4.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Dotar de formación cualificada necesaria para el desempeño de la labor de los equipos- Sistematizar la formación como elemento imprescindible de los profesionales- Crear espacios de supervisión- Formar una red de profesionales en base a programas y buenas prácticas- Lograr la dotación por parte de la administración central competente para la formación continua	
Descripción: <p>La realidad social en la que vivimos actualmente es cada vez más compleja y exigente o en la actualidad somos conscientes de la necesidad de formación específica en conceptos que nos ayudan a elaborar diagnósticos e itinerarios más acordes a la realidad actual.</p> <p>La implementación de términos y corrientes de pensamiento tales como el vínculo y el apego, las relaciones familiares, los traumas no resueltos y otras nos fuerzan a ser cada vez más competentes para atender a los ciudadanos en claves de calidad y no como burócratas especialistas.</p> <p>Debemos de tener también en cuenta que los profesionales deben de contar con espacios de supervisión de los casos frente a los desafíos que la intervención presenta en la actualidad.</p> <p>Además de todo lo anteriormente citado a veces nos sentimos solos en nuestros programas y creamos de manera informal grupos de trabajo entre administraciones locales y reuniones de buenas prácticas y aprendizaje, lo ideal sería que esto estuviera regulado.</p> <p>Y finalmente la propuesta más ambiciosa sería que la administración pública recoja el testigo de estas necesidades y aparezcan guiadas y presupuestadas.</p> <p>La medida viene a suplir una oferta insuficiente por parte de otras administraciones. Además, la oferta se suele centralizar en la ciudad de Zaragoza lo que dificulta la formación a las profesionales del ámbito rural debido a la necesidad de desplazamientos y la disponibilidad de tiempo para asistir a dichos cursos.</p>	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024 Periodo previsto que abarca: <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: CSS.-Comarca del Sobrarbe	
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1. Realización de sesiones de formación en terapia sistémica al equipo profesional del Centro Comarcal de Servicios Sociales.2. Desarrollo de sesiones de supervisión de casos.	



4.4.1. Grupo de Trabajo técnico en materia de inclusión social	
Objetivo estratégico principal	4.4. Propiciar espacios que faciliten la transmisión de conocimientos y el establecimiento de redes profesionales
Otros objetivos estratégicos	1.4., 3.1., 3.3., 3.4., 3.5., 4.2.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Iniciar el proceso de reflexión y debate sobre el modelo de inclusión social de Aragón. Hemos dado pequeños pasos con la financiación de figuras técnicas en las comarcas, en este momento nuestro objetivo es liderar el proceso en el que establezcamos las líneas comunes de intervención respetando como no puede ser de otra forma la idiosincrasia territorial.- Creación de un grupo de trabajo técnico con los profesionales implicados.	
Descripción: <p>Se convocará a los profesionales de los equipos que en los convenios hemos denominado SPAISS. Es un personal de Programas Específicos de Servicios Sociales, que han sido incluidos en nuestros convenios a solicitud de la entidad local.</p> <p>En estos primeros momentos debemos centrarnos en recoger su modo de intervenir en el territorio y a partir de allí reflexionar y sentar las bases de nuestro modelo.</p> <p>Consideramos que esta forma de trabajar es interesante para contribuir al desarrollo del sistema público y facilita la elaboración de modelos comunes.</p>	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024 Periodo previsto que abarca: <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: IASS.-Coordinación funcional e inclusión social	
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1. Constitución del grupo técnico.2. Conocer las formas de intervenir en el territorio y reflexionar sobre la adopción de un modelo común.3. Elaboración de un documento con conclusiones.4. Difusión del documento de conclusiones.	

**4.4.2. Encuentro de profesionales de los Servicios Sociales General**

Objetivo estratégico principal	4.4. Propiciar espacios que faciliten la transmisión de conocimientos y el establecimiento de redes profesionales
Otros objetivos estratégicos	1.4., 3.1., 3.4., 3.6., 4.2., 4.3.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Promover el intercambio de experiencias y prácticas profesionales- Generar redes entre los profesionales- Trasladar las líneas estratégicas del Gobierno de Aragón en materia de Servicios Sociales- Propiciar espacios para el debate- Facilitar el diseño de instrumentos técnicos comunes	
Descripción: <p>Desde el Servicio de Coordinación Funcional e Inclusión Social, se realizarán unas Jornadas técnicas para el encuentro y debate entre profesionales de todo Aragón, (trabajadores sociales, educadores y psicólogos) del que deben surgir alternativas de mejora en la intervención social en la residencia de Orihuela del Tremedal. Están dirigidas a los profesionales de los Centros de Servicios Sociales cuya intervención se desarrolla en el ámbito de los servicios sociales generales.</p> <p>Para su desarrollo, las Jornadas cuentan con diversas exposiciones, espacio para la reflexión y el debate, así como para presentar proyectos, experiencias, reflexiones y buenas prácticas de servicios sociales en las entidades locales.</p> <p>Las Jornadas pretenden, además de informar desde el Gobierno de Aragón de las líneas estratégicas en materia de servicios sociales, que los profesionales intercambien experiencias y estrategias de intervención, que debatan temas de actualidad en esta materia para, entre todos, consolidar el Sistema Público de Servicios Sociales, y poner en valor el rol de los Centros de Servicios Sociales como servicios públicos de proximidad.</p>	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024 Periodo previsto que abarca: <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: IASS.-Coordinación funcional e inclusión social	
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1. Solicitar aprobación y presupuesto para su desarrollo.2. Comunicar a las Entidades Locales su celebración y coordinar con ellas la elaboración del contenido de las jornadas.3. Coordinación interna con el resto de servicios del IASS para preparar el contenido de las jornadas.4. Coordinación con la Residencia de Orihuela del Tremedal para distribución de las plazas, alojamiento, dietas y espacios.5. Coordinación con el equipo de la Residencia de Orihuela para asegurar que las jornadas se desarrollan adecuadamente.6. Difusión de las jornadas en las redes sociales.	

**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
5.5.1.	Gobierno fácil
5.5.2.	Impulso y facilitación de la comunicación digital entre usuarios y administración
5.5.4.	Comunicación del III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2023-2026
5.5.5.	Difusión de las actividades de los servicios sociales generales: Comarca del Aranda.

En este eje las medidas que no tienen continuidad en 2024 respecto a 2023 son la 5.3.1. que decae debido a otras prioridades, la 5.4.1. por finalización de la temporalidad de la medida, no obstante, esta línea de trabajo se sigue incorporando como actividad en la medida 1.5.2. y la 5.5.3. que también se incorpora como actividad a la 5.5.4.

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

Objetivo estratégico principal	5.1. Incorporar en el diseño de los desarrollos informáticos la perspectiva integral de sistemas
Otros objetivos estratégicos	3.4., 3.5., 5.2., 5.3.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Obtener información útil para la planificación, control y gestión a partir de los datos disponibles en las aplicaciones del IASS.	
Descripción: <p>A través del desarrollo de la medida se pretende:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.- 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- Análisis de la información registrada en los sistemas de información para obtener información útil- Ofrecer herramientas que faciliten el análisis de los datos del instituto <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>	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023	
Periodo previsto que abarca: <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: - IASS.-Innovación y comunicación	
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1. Diseño de los cuadros de mandos de las prestaciones (AIF, PCSS, ICSS, PNC, Dependencia), Cobros Indebidos y de las situaciones subjetivas de Dependencia y Discapacidad.2. Diseño de la hoja de ruta que permita hacer un análisis de la información registrada en los sistemas de información.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.	



5.1.2. Mantenimiento y Desarrollo de nuevas aplicaciones informáticas	
Objetivo estratégico principal	5.1. Incorporar en el diseño de los desarrollos informáticos la perspectiva integral de sistemas
Otros objetivos estratégicos	2.3., 3.4., 3.6., 4.4., 5.2., 5.3., 5.4., 5.5.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Mejorar la gestión y la toma de decisiones a través de las aplicaciones informáticas	
Descripción: <p>Se pretende poner el foco en:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.- El desarrollo de nuevas aplicaciones de tamaño pequeño/medio que den servicio a nuevas funcionalidades requeridas en el instituto.- El mantenimiento y desarrollo de módulos comunes que normalicen y faciliten el trabajo de las aplicaciones. <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>	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023	
Periodo previsto que abarca: <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: IASS.-Innovación y comunicación	
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1. Desarrollo de un aplicativo de gestión de Inclusión2. Gestión de Servicios durante el año 20243. Mantenimiento aplicaciones durante el año 2024	



5.1.3. Intercambio de los datos del instituto con otras entidades	
Objetivo estratégico principal	5.1. Incorporar en el diseño de los desarrollos informáticos la perspectiva integral de sistemas
Otros objetivos estratégicos	1.4., 3.4., 3.6., 5.2., 5.5.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Promover el intercambio de datos del sistema de información de servicios sociales de Aragón con otras administraciones, otros departamentos, los ciudadanos y entidades colaboradoras.	
Descripción: <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>	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023	
Periodo previsto que abarca: <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: IASS.-Innovación y comunicación	
Actividades a desarrollar en 2023: <ol style="list-style-type: none">1. Simulador valoración dependencia.2. Continuar con las mejoras en la gestión de los trámites online de discapacidad.3. Continuar con las mejoras en el intercambio de datos con la Tarjeta Social Digital del Estado.4. Continuar avanzando en la disposición de datos a través de la carpeta ciudadana MIA y envío a Gobernanza de Datos la información del IASS.	



5.5.1. Gobierno Fácil	
Objetivo estratégico principal	5.5. Promover el gobierno abierto y accesible con una administración cercana a la ciudadanía
Otros objetivos estratégicos	3.3.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Adaptar formularios, resoluciones y escritos administrativos a lectura fácil para garantizar la comprensión de los mismos por parte de la población.- Acercar la administración a las personas con discapacidad intelectual, explicándoles las políticas y servicios públicos y conociendo sus opiniones.	
Descripción: <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> <p>El Programa Gobierno Fácil ha sido reconocido en el ejercicio 2024 con la distinción Audaz de la Red Académica de Gobierno Abierto 2024.</p> <p>Ha quedado como finalista, porque todavía no se ha resuelto definitivamente el concurso, Innovation in Politics Awards, en la categoría de Government Improvement. The Innovation in Politics Institute.</p>	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023	
Periodo previsto que abarca: <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: DG. de Relaciones Institucionales, Acción Exterior y Transparencia del DPEyJ.-Servicio de Transparencia	
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1. Talleres de trabajo para adaptar a lectura fácil el documento de la guía de recursos para personas con discapacidad de Aragón.2. Participación en eventos con presencia activa del programa Gobierno Fácil.3. Talleres de trabajo para adaptar a lectura fácil el nuevo procedimiento para el baremo de discapacidad y dependencia.4. Taller para mejor comprensión de la Carta de Derechos y Deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales de Aragón.5. Se va a llevar a cabo la adaptación de materiales pedagógicos del concurso de cortos de ficción, Mi familia es especial, mi familia es aragonesa de la Dirección General de Familia, Infancia y Natalidad.	

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

Objetivo estratégico principal	5.5. Promover el gobierno abierto y accesible con una administración cercana a la ciudadanía
Otros objetivos estratégicos	1.4., 2.6., 2.8., 3.3., 3.4., 5.1., 5.3., 5.4.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Mejorar los canales de información para facilitar el acceso al sistema- Facilitar el acceso de profesionales y ciudadanía a la normativa y prestaciones del sistema público de servicios sociales- Cumplir con el objetivo de transparencia e información al ciudadano- Facilitar a la ciudadanía canales de comunicación con la administración que sean sencillos de utilizar	
Descripción: <p>Con esta medida se propone: 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">- Revisión de contenidos en la página web existente- Creación de contenidos en lenguaje fácil y claro, facilitando la accesibilidad universal para personas con discapacidad- Ordenación de los contenidos atendiendo a las necesidades de ciudadanía y profesionales- Migración a página web cumpliendo los requisitos de: transparencia, accesibilidad universal, claridad y cercanía al ciudadano. <p>La gestión de una dirección única de correo electrónico que sirva para</p> <ul style="list-style-type: none">- Solucionar directamente dudas de los ciudadanos- Canalizar la consulta al servicio o sección correspondiente- Derivar a otras administraciones <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">- Facebook, Twitter, Instagram, Youtube	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023	
Periodo previsto que abarca: <input checked="" type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: IASS.- Políticas transversales de gerencia	
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1. Gestión de la cuenta de correo iass@aragon.es y de las redes sociales, durante el año 2024, estableciendo canales abiertos de comunicación con la ciudadanía.2. Revisión y actualización de los contenidos de la página web en los niveles 2 y 3.3. Mejora de accesibilidad de contenidos web (requisitos de accesibilidad, lenguaje fácil).4. Ampliación y mejora del repositorio documental para profesionales y ampliación y mejora de los contenidos del espacio web dirigido a Entidades.5. Establecimiento de protocolo para el envío de noticias y eventos para colgar en redes.6. Realización de encuestas en centros propios (hogares, centros de día y centros residenciales) para considerar el impacto de la información de web y redes y valorar la posible brecha digital.	

**5.5.4. Comunicación del III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2023-2026**

Objetivo estratégico principal	5.5. Promover el gobierno abierto y accesible con una administración cercana a la ciudadanía
Otros objetivos estratégicos	1.4., 3.5., 4.4., 5.3.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- 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.- Facilitar la participación de la ciudadanía en el diseño de políticas públicas.- Posibilitar una mejor comunicación, tanto interna como externa, que permita trasladar el contenido del plan a un público más amplio.- Difundir la cultura de la planificación, proporcionando metodologías y documentación asociada a la misma.	
Descripción: <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 han de establecerse actuaciones de comunicación que permitan acercar el plan de manera clara y que permita disponer de la información necesaria a la vez que transmitir ésta de manera accesible y amigable.</p> <p>Utilizar siempre un lenguaje estructurado y claro, cualquiera que sea el canal utilizado, aportará valor a quien acceda y a quien se comunique la información.</p> <p>Para llevar a cabo la medida se utilizarán canales como la web, el correo electrónico, se plantearán reuniones, se participará en jornadas y se utilizarán las redes sociales, entre otros.</p> <p>Esta nueva medida recoge y amplía el contenido de la medida planteada en el año 2023 <<Diseño accesible y amigable del espacio web del plan estratégico de servicios sociales de Aragón>></p>	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024	
Periodo previsto que abarca: <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: SGT del DBSyF.-Planificación y evaluación de servicios sociales y ayudas públicas	
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1. Desarrollo de actuaciones de comunicación interna y externa el Plan Estratégico de Servicios Sociales.2. Incorporación de nuevos contenidos en el espacio web actual que mejoren la indexación de las búsquedas: plan operativo anual 2024 y contenido web que complemente los documentos.3. Realizar una valoración externa de la página web del III plan estratégico (testeo).	

**5.5.5. Difusión de las actividades de los servicios sociales generales (Comarca del Aranda)**

Objetivo estratégico principal	5.5. Promover el gobierno abierto y accesible con una administración cercana a la ciudadanía
Otros objetivos estratégicos	1.4.
Objetivos específicos de la medida: <ul style="list-style-type: none">- Mejorar la imagen de los Servicios Sociales Generales de la Comarca del Aranda- Comunicar la actuación que se desarrolla- Visibilizar el Sistema Público de Servicios Sociales- Mejorar el conocimiento de la ciudadanía sobre el Sistema Público de Servicios Sociales	
Descripción: <p>La medida surge de un análisis interno de como se muestra la Comarca hacia la población en su entorno web y redes sociales. Además, se hace patente un desconocimiento de la población sobre los recursos que presta el ente público y en concreto en materia de Servicios Sociales. La población identifica la Comarca pero no se muestra bien qué departamento está realizando la actividad concreta.</p> <ul style="list-style-type: none">- Realizar un plan de comunicación en redes sociales y página web.- Establecer una calendarización de publicación de Servicios Sociales:<ul style="list-style-type: none">• 2 POST DE CONTENIDO INFORMATIVO, PUBLICITARIO O A MODO RECOPIULATORIO DE ACCIONES QUE HEMOS HECHO / MES• 2 HISTORIAS DE CONTENIDO INFORMATIVO, PUBLICITARIO O DE ENTRETENIMIENTO / MES. Información sobre programas concretos como, por ejemplo, Envejecimiento Activo, que se realiza todos los meses (un día al mes, subir POST + HISTORIA con el programa y horarios en cada municipio). Los meses de febrero, marzo, abril, mayo, junio, septiembre, octubre y noviembre.- Identificar todas las publicaciones en materia de Servicios Sociales con los logotipos de Comarca del Aranda y Sistema Público.- Identificar a SERVICIOS SOCIALES con color naranja.	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024 Periodo previsto que abarca: <input type="checkbox"/> 2023 <input checked="" type="checkbox"/> 2024 <input checked="" type="checkbox"/> 2025 <input checked="" type="checkbox"/> 2026	
Servicio/administración impulsora: CSS.-Comarca del Aranda	
Actividades a desarrollar en 2024: <ol style="list-style-type: none">1. Realización de 2 POST DE CONTENIDO INFORMATIVO, PUBLICITARIO O A MODO RECOPIULATORIO DE ACCIONES QUE HEMOS HECHO / MES2. Realización de 2 HISTORIAS DE CONTENIDO INFORMATIVO, PUBLICITARIO O DE ENTRETENIMIENTO / MES.3. Realizar información sobre programas concretos como, por ejemplo, Envejecimiento Activo, que se realiza todos los meses (un día al mes, subir POST + HISTORIA con el programa y horarios en cada municipio). Los meses de febrero, marzo, abril, mayo, junio, septiembre, octubre y noviembre.	



4. MEMORIA ECONÓMICA DE 2024



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. Para 2024, la estimación del gasto que las administraciones públicas aportarían al Sistema se estimó en las siguientes cifras:

ESTIMACIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS DEL GOBIERNO DE ARAGÓN	
Gasto por fuente de financiación	2024
Recursos propios	392.102.755,29 €
Conferencia Sectorial	915.591,40 €
Administración General del Estado	11.798.716,71 €
Fondo Social / React-UE	2.871.777,98 €
Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR)	20.897.578,02 €
TOTAL	428.586.419,40 €

ESTIMACIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTO DE LAS ENTIDADES LOCALES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN (miles de euros)	
	2024
Programa 23. Servicios sociales y promoción social	243.731

Analizados los presupuestos aprobados para 2024, la aportación inicial de las administraciones públicas al Sistema en 2024, queda conformada, de manera consolidada, de la siguiente manera:



PRESUPUESTO DE GASTOS (aprobado) DEL GOBIERNO DE ARAGÓN	
Gasto por fuente de financiación	2024
Recursos propios	405.744.965,94 €
Conferencia Sectorial	677.451,25 €
Administración General del Estado	12.064.803,59 €
Fondo Social / React-UE	3.111.468,08 €
Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR)	29.518.975,38 €
TOTAL	451.117.664,24 €

ESTIMACIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTO DE LAS ENTIDADES LOCALES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN (miles de euros) ¹	
	2024
Programa 23. Servicios sociales y promoción social	217.930

¹ Los datos del presupuesto de 2024 no se encuentran publicados desagregados todavía en el Ministerio de Hacienda y Administración Pública, por lo que el dato es una estimación realizada a partir del porcentaje del presupuesto de 2023 que le corresponde al programa 23. Servicios sociales y promoción social.



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

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



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)