

III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2023-2026



INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

Noviembre de 2024



ÍNDICE



1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO DE 2023: METODOLOGÍA..	4
3. SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	5
EJE ESTRATÉGICO 1.....	7
Consolidar el Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón como un sistema basado en derechos	7
EJE ESTRATÉGICO 2.....	10
Mejorar la atención de las necesidades sociales desde una perspectiva integral y evolutiva, centrada en la persona	10
EJE ESTRATÉGICO 3.....	27
Extender entre la organización los principios y valores éticos que identifican al Sistema Público de Servicios Sociales	27
EJE ESTRATÉGICO 4.....	35
Fortalecer la estructura profesional aportando valor al Sistema	35
EJE ESTRATÉGICO 5.....	38
Orientar el sistema público de servicios sociales hacia la transformación digital, la comunicación y la generación de conocimiento	38
4. SEGUIMIENTO DE LA MEMORIA ECONÓMICA DE 2023.....	44
5. RECAPITULACIÓN	46
ANEXO. Esquema de los ejes y objetivos estratégicos del III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2023-2026.....	48



1. INTRODUCCIÓN

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

En Julio de 2023, se elabora y publica en la página web del III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón a modo de documento de trabajo, el Plan Operativo Anual de 2023. En él se recogen aquellas medidas propuestas por las administraciones competentes del Sistema Público de Servicios Sociales (SPSS), con las que se da respuesta a una serie de objetivos estratégicos, que se configuran como prioritarios para 2023. Durante este año, diversas unidades administrativas que forman parte del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón han estado trabajando en el desarrollo de diferentes medidas, con las que dar respuesta a los objetivos estratégicos que conforman el Plan.

El Plan Estratégico recoge en su apartado del modelo de gestión para la actualización, seguimiento y evaluación del Plan, la realización de un seguimiento del Plan Operativo Anual. El seguimiento de los planes operativos anuales busca visualizar, conocer y seguir el avance de las medidas propuestas conforme a lo recogido en los ejes y objetivos estratégicos. El correspondiente al año 2023, configura el texto del documento que se recoge en este Informe de Seguimiento.



2. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO DE 2023: METODOLOGÍA

El Plan Estratégico propuso un modelo de ficha del plan operativo anual que, a modo de soporte, recoge la información básica de cada una de las medidas que establezcan las administraciones públicas. En dicho soporte se recoge la denominación de la medida; los objetivos estratégicos a los que da respuesta; una descripción de la misma, en la que se incluyen los objetivos de la medida y las dificultades para su implantación; la identificación del órgano impulsor y sus colaboradores; las actividades a realizar durante el año; los indicadores; la temporalidad y el presupuesto.

Con la finalización del año, desde el Servicio de planificación y evaluación de servicios sociales, se ha trasladado a las unidades administrativas dichas fichas, con la finalidad de completar y plantear indicadores, en caso de que no se hubiesen previsto previamente, a la vez que realizar una valoración descriptiva de las actividades que durante el año se han llevado a cabo y cuál ha sido su avance.

Con dicha información, se ha trabajado con las unidades en el análisis de lo llevado a cabo, para plasmarse en un informe de seguimiento en el que poder ver el avance del plan estratégico con las medidas implementadas en 2023. En dicho informe se recoge tanto el resultado del seguimiento de los objetivos estratégicos, tomando como base la información del seguimiento de las medidas, como la memoria económica del plan operativo anual de 2023 (POA 2023). En él se refleja el seguimiento de las medidas impulsadas en 2023, plasmándose en el informe según el orden de los objetivos estratégicos a los que dan respuesta de manera principal.

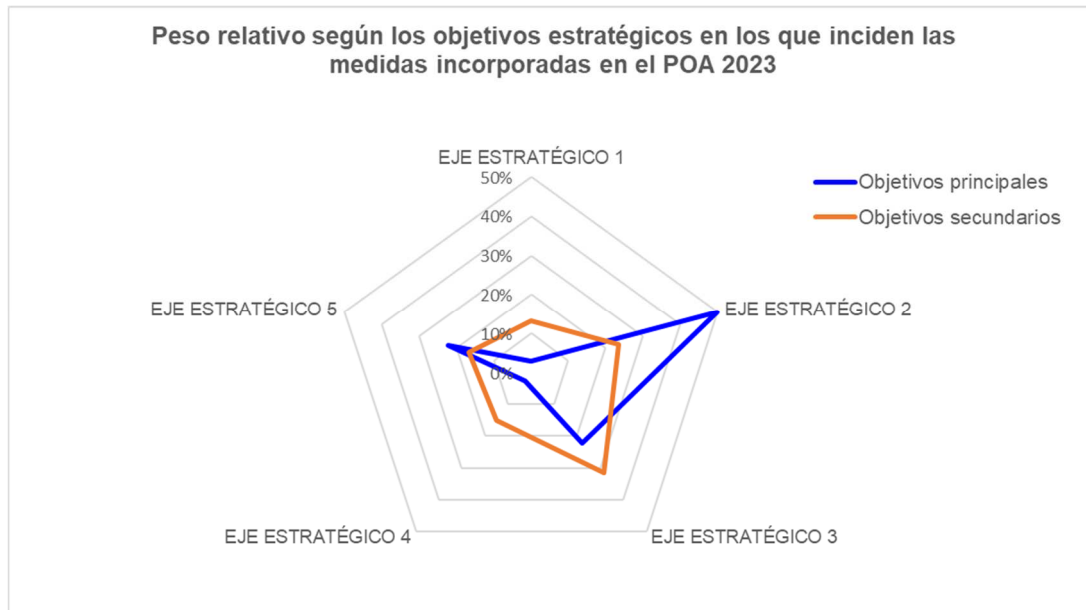


3. SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

El Plan Operativo Anual 2023, recogió 36 medidas que daban respuesta a 15 objetivos estratégicos de forma directa y a 28 de manera secundaria. Así;

- el eje 1 contó con una medida que daba respuesta a uno de los objetivos de forma principal y a cinco de forma secundaria
- el eje 2, con dieciocho medidas, daba respuesta a seis objetivos de manera principal y a sus ocho objetivos de manera secundaria
- el eje 3 contó con ocho medidas, que dieron respuesta a tres objetivos de manera principal y a los seis objetivos del eje de manera secundaria
- el eje 4, con una medida, dio respuesta a uno de los objetivos de forma principal y a cuatro de manera secundaria
- el eje 5, con ocho medidas, daba respuesta a cuatro objetivos de forma principal y a cinco de forma secundaria.

Como objetivo principal, el eje 2, Mejorar la atención de las necesidades sociales desde una perspectiva integral y evolutiva, centrada en la persona, es el que más peso ha tenido en el POA 2023. Las medidas de este eje se centran mayoritariamente en los objetivos estratégicos 2.1 Ofrecer una intervención social próxima y preventiva promoviendo la integración de la persona en la vida comunitaria; 2.3. Avanzar en la implantación de un modelo de intervención basado en la atención integral centrada en la persona; 2.6. Velar por la calidad de las prestaciones del catálogo de servicios sociales y 2.8. Fomentar servicios y recursos complementarios al Sistema Público de Servicios Sociales.



El análisis de los objetivos secundarios refleja que, si bien otros ejes tienen un menor peso como objetivo principal de las medidas, se incide sobre ellos de manera significativa como objetivos secundarios. Es el caso, por ejemplo, del eje 3 sobre el que inciden en el objetivo estratégico 3.4. *Extender un modelo de gestión basado en la calidad y mejora continua* hasta 21 medidas o el objetivo 3.6. *Mejorar la coordinación interna del Sistema Público de Servicios Sociales y la coordinación externa con otros sistemas*, sobre el que trabajan 20 medidas; al considerarlo como objetivo entre sus objetivos secundarios.

A continuación, se detalla el seguimiento de cada uno de los ejes, con las medidas que en ellos se han puesto en marcha.



EJE ESTRATÉGICO 1.

Consolidar el Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón como un sistema basado en derechos

Garantizar los derechos sociales que confieren las leyes a la persona, como sujeto de derecho, y en especial el derecho de acceso al Sistema, centran el contenido de este eje estratégico. Se busca con él un cambio cualitativo que fortalezca la imagen del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón y la percepción que la ciudadanía tiene, proyectándose como un Sistema sólido que contribuya al bienestar de las personas, que las sitúe en el centro de acción y pueda ser flexible para adaptarse a las necesidades sociales en cualquiera que sea su lugar de residencia.

El eje cuenta con seis objetivos estratégicos, incidiendo el POA de 2023, en uno de estos objetivos, el relativo a progresar en el desarrollo del sistema haciendo efectiva la garantía de las prestaciones sociales, a través de una medida concreta.

Objetivos estratégicos del Eje 1 y medidas del POA 2023

-
- 1.1. Avanzar en la normativa que garantice el acceso al sistema y sus prestaciones como derecho
 - 1.2. Progresar en el desarrollo del sistema haciendo efectiva la garantía de las prestaciones sociales**
 - 1.2.1. Innovaciones en el proceso valoración discapacidad*
 - 1.3. Integrar la perspectiva territorial en las prestaciones sociales para favorecer el mantenimiento de las personas en su entorno
 - 1.4. Fortalecer una imagen unitaria de los servicios sociales como sistema
 - 1.5. Apoyar desde el Sistema Público de Servicios Sociales las políticas transversales del Gobierno de Aragón
 - 1.6. Contribuir desde la Comunidad autónoma de Aragón a consolidar el derecho a los servicios sociales a través de un marco legal básico estatal
-



A) ANÁLISIS DE LOS OBJETIVOS Y MEDIDAS DEL POA 2023

⇒ **Objetivo estratégico 1.2. Progresar en el desarrollo del sistema haciendo efectiva la garantía de las prestaciones sociales.**

Medida 1.2.1. Innovaciones en el proceso de valoración de la discapacidad.

La medida que presentaba el POA 2023, se vincula con la aplicación del [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](#), denominándose “Innovaciones en el proceso de valoración de la discapacidad”. En el marco de esta medida, desde el Servicio de Programas de Dependencia, Mayores y Discapacidad, adscrito al Instituto Aragonés de Servicios Sociales, se han programado diversas actividades en el plan operativo para la aplicación del nuevo baremo de discapacidad que recoge el Real Decreto 888/2022 y, por tanto, mejorar el derecho de acceso a las prestaciones vinculadas al reconocimiento de discapacidad.

En este sentido, en el marco de [la medida 1.2.1.](#) se han llevado a cabo diversas acciones. Se ha formado sobre la aplicación del nuevo baremo durante el año 2023 a 137 profesionales del IASS, de entidades locales y del Instituto de Medicina Legal de Aragón. Así mismo, se ha aprobado una Instrucción del Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales (en adelante IASS) sobre el establecimiento de criterios unificados de evaluación del grado de discapacidad y creación de un nuevo equipo de evaluación adscrito a servicios centrales. Esta instrucción ha sido remitida para su cumplimiento a los centros de discapacidad y unidades que participan en el proceso de valoración de la discapacidad y tenía como finalidad introducir criterios de simplificación. También se ha puesto a disposición de la ciudadanía, a final de año, la tramitación telemática de la solicitud de la valoración del Grado de Discapacidad. Por último, durante 2023 se han llevado a cabo acciones, en fase de análisis, para la convergencia de trámites entre la valoración de discapacidad y la valoración de dependencia, no habiéndose implementado en este periodo medidas de tramitación conjunta.

Señalar que la medida tiene que implementarse de una manera más profunda durante los próximos años, dado que cuenta con una temporalidad de cuatro años. De hecho, el plan de convergencia de trámites de dependencia y discapacidad ha contado durante 2023 con acciones en la fase de análisis, pero no han podido implementarse medidas de tramitación conjunta. En 2024, se prevé seguir trabajando en la aplicación de criterios simplificados de valoración y discriminación de métodos de valoración según el triaje de las solicitudes, actividad que ha de orientarse a lograr ese progreso en el



desarrollo del Sistema que haga efectiva la garantía de las prestaciones, conforme al objetivo al que da respuesta la medida.

B) VALORACIÓN GENERAL DEL EJE EN EL POA 2023

El primer Plan Operativo Anual del Plan Estratégico, únicamente ha incidido de manera principal en uno de los objetivos estratégicos con que cuenta el primero de sus ejes, ciñéndose la medida que se plantea en él a uno de los procedimientos con que cuenta el Sistema Público para garantizar que éste se configura como un Sistema basado en derechos. Dicha medida incide de manera secundaria en ocho objetivos estratégicos de los cuatro ejes restantes, por lo que contribuye a abordar más aspectos del Plan estratégico que denotan transversalidad en esta medida.

Tras lo recogido en el POA 2023, la valoración de este eje es que se ha de avanzar más en la consolidación del derecho a las prestaciones y en la respuesta que éstas dan a situaciones de necesidad social para la construcción de un Sistema Público de Servicios Sociales fuerte. Por tanto, es necesario que en planes operativos sucesivos se aborden desarrollos normativos que cumplan con los objetivos estratégicos que recoge este eje.



EJE ESTRATÉGICO 2.

Mejorar la atención de las necesidades sociales desde una perspectiva integral y evolutiva, centrada en la persona

Este eje se centra en la aplicación efectiva de los derechos sociales con la apuesta de la mejora de la atención de necesidades sociales, promoviendo el modelo de Atención Integral Centrada en la Persona. Como corresponde a la gestión de recursos públicos, busca aplicar en el conjunto del Sistema una gestión eficiente y de calidad.

Tiene ocho objetivos estratégicos, y en seis de ellos se recogen medidas para el POA de 2023. De hecho, es el eje que más medidas recoge, un total de dieciocho.

Objetivos estratégicos del Eje 2 y medidas del POA 2023

-
- 2.1. Ofrecer una intervención social próxima y preventiva promoviendo la integración de la persona en la vida comunitaria**
 - 2.1.1. Modernización de la red de hogares de personas mayores*
 - 2.1.2. Programa de inclusión social en la Comarca de Sobrarbe*
 - 2.1.3. Programa de Inclusión en la Comarca de La Ribagorza*
 - 2.2. Proporcionar servicios y recursos de apoyo que posibiliten la permanencia de la persona en su entorno habitual durante todas las etapas de la vida**
 - 2.2.1. Mejora en el sistema de servicios y prestaciones SAAD en Aragón*
 - 2.2.2. Puesta en funcionamiento e implementación del nuevo modelo de atención para el apoyo en el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas adultas en Aragón*
 - 2.3. Avanzar en la implantación de un modelo de intervención basado en la atención integral centrada en la persona**
 - 2.3.1. Desarrollo del Modelo de atención residencial*
 - 2.3.2. Desarrollo e implantación del aplicativo de gestión residencial GARES*
 - 2.3.3. Creación de equipos profesionales de valoración que ofrezcan una atención integral en las áreas de atención a la dependencia y discapacidad*
 - 2.4. Proporcionar una red de establecimientos acordes al modelo de atención centrada en la persona**
 - 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*
 - 2.5. Acompañar la implementación de prestaciones sociales con su correspondiente estructura organizativa**
 - 2.6. Velar por la calidad de las prestaciones del catálogo de servicios sociales**
 - 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*



Objetivos estratégicos del Eje 2 y medidas del POA 2023

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

2.7. Atraer financiación externa a la comunidad autónoma que revierta en la mejora del Sistema Público de Servicios Sociales

2.8. Fomentar servicios y recursos complementarios al Sistema Público de Servicios Sociales

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

A) ANÁLISIS DE LOS OBJETIVOS Y MEDIDAS DEL POA 2023

La mitad de las medidas incorporadas al Plan Operativo Anual de 2023 inciden en este eje. Como se ha señalado, se centran en seis de sus ocho objetivos estratégicos, tratándose, por tanto, del eje en que más objetivos estratégicos se abordan en 2023 y el que cuenta con mayor número de medidas. Ello muestra el carácter prestador de servicios que tiene el Sistema Público de Servicios Sociales.

Este eje pone el foco en la necesidad de disponer de servicios y recursos que den respuesta a las demandas que cubran las necesidades sociales a lo largo de todas las etapas de la vida. Dichas necesidades pueden manifestarse con diferentes grados de intensidad, en un continuo que va desde la prevención hasta las prestaciones especializadas que requieren alta intensidad y profesionalización.

⇒ **Objetivo estratégico 2.1. Ofrecer una intervención social próxima y preventiva promoviendo la integración de la persona en la vida comunitaria**

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

Medida 2.1.2. Programa de inclusión social en la Comarca de Sobrarbe

Medida 2.1.3. Programa de Inclusión en la Comarca de La Ribagorza

En este objetivo estratégico se propusieron tres medidas, dos de ellas a desarrollar por Centros Comarcales de Servicios Sociales (en adelante CCSS) y otra por parte del IASS. Los CCSS representan el primer nivel de atención en el Sistema Público de Servicios Sociales, en los que se prestan servicios sociales generales, de carácter polivalente y comunitario.



Las dos medidas, la 2.1.2. y 2.1.3., incorporadas al POA 2023 por los CCSS tenían como finalidad la creación de un programa para fomentar la inclusión social de la población residente en su área básica desde una perspectiva comunitaria, en el contexto normativo del Decreto 30/2023, de 22 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales en Aragón.

En la Comarca de La Ribagorza, como parte del programa de inclusión social, se programaron las siguientes actividades: la realización de historias de vida y el acompañamiento a personas usuarias bajo el modelo de atención centrada en la persona, el desarrollo del programa de actuación del programa de inclusión social, la realización de acciones formativas y de sensibilización en el tejido empresarial, así como, el estudio de viabilidad para la creación de un centro ocupacional en Graus.

Durante 2023, según traslada el CCSS, se han realizado 24 historias de vida a personas usuarias. Estas historias de vida se han utilizado como instrumento para el diseño del “Plan de Vida” en cada persona usuaria. El seguimiento del programa indica que se ha alcanzado la meta fijada al inicio de la programación (20 historias de vida) y las personas participantes han recibido acompañamiento en las diferentes áreas de vida (individual y grupal) en el marco de la atención centrada en la persona. También se han sistematizado procesos de trabajo y se han elaborado documentos técnicos que han mejorado la organización del programa de inclusión atendiendo a las distintas fases del programa: diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación. Además, se han programado actividades formativas tanto para las personas usuarias (talleres de pintura, cerámica, cocina, habilidades sociales y radio) como para las personas profesionales del CCSS (atención centrada en la persona y supervisión de casos). Por otro lado, se han llevado a cabo 7 acciones de sensibilización entre las que se incluían charlas, exposiciones o un concierto del grupo de música de <<El Remós>> formado por personas con diversidad funcional, la <<Remós Band>>. Respecto al estudio de viabilidad para la creación de un centro ocupacional en Graus, se han realizado estudios preliminares sin llegarse a materializar la creación de dicho centro. La medida estaba programada inicialmente con una temporalidad 2023-2024, sin embargo, para 2024, el CCSS de La Ribagorza ha señalado la dificultad para seguir incorporando esta medida en el marco del Plan Estratégico, por lo que no tendrá continuidad en el siguiente plan operativo.

Por su parte, la **Comarca del Sobrarbe** respecto al seguimiento de la medida incluida en 2023, también sobre el desarrollo de un programa de inclusión en la comarca, señala que se han elaborado 38 itinerarios individuales integrales en los que



se abordan diversas áreas, llevando a cabo de manera individualizada el seguimiento y evaluación de los objetivos alcanzados en dichos itinerarios. Se han programado actividades formativas complementarias para dar a conocer los recursos de la zona y orientar a las personas usuarias en su prestación, realizando cursos de formación en TICs y de orientación laboral con un total de 62 personas participantes. También se han desarrollado actividades para mejorar las habilidades para la vida de las personas usuarias en las que han participado 20 personas y, como parte de la atención integral, se ha trabajado en programas comunitarios para la salud, en coordinación con el centro de salud, valorando positivamente la nueva figura de enfermera comunitaria para esta coordinación. Dirigido a la población inmigrante con necesidad de inclusión social, de la que se había detectado un incremento en toda la comarca y con una situación de mayor vulnerabilidad, se ha llevado a cabo orientación y acompañamiento en temas legislativos, para lo cual, se ha contado con la experiencia del SAOJI, la Fundación Cepaim y la Fundación San Ezequiel Moreno. Dado lo específico de esta materia y para cubrir mejor las necesidades de esta población, además el personal del CCSS ha recibido formación y forma parte del Proyecto Diversity y RADAR.

Esta medida está programada para toda la vigencia del Plan Estratégico 2023-2026 y tiene continuidad en 2024, con el objetivo de consolidar el programa de inclusión social como un programa específico dentro de la oferta de servicios sociales generales en la Comarca del Sobrarbe.

Además de las medidas anteriores y ya en el ámbito autonómico, se incorporó al plan operativo 2023 la medida 2.1.1. Modernización de la red de hogares de personas mayores, que tiene como principal objetivo la renovación del modelo de atención en los hogares de personas mayores pertenecientes a la red de centros del IASS.

La renovación o modernización de la red de hogares viene motivada por dos factores, por un lado, el cambio social en el perfil de las personas mayores, con nuevas necesidades y nuevas demandas a las que hay que dar respuesta y, por otra parte, la extensión de modelos teóricos de atención que se basan en el Envejecimiento Activo y Saludable y en la Atención Integral Centrada en la Persona (AICP); por lo que es necesaria la revisión del modelo de atención y servicios que se vienen ofreciendo desde los hogares de personas mayores del IASS para adaptarlo a esta realidad.

Como parte de esta modernización, durante 2023 se ha diseñado una nueva imagen de la Red de Hogares que se ha prototipado en la feria del mayor Jubilalia; se ha probado la utilización de una red de mensajería instantánea (Slack) en varios centros



(Huesca capital, Monzón, Andorra, Teruel capital, Alcañiz y los hogares de Las Fuentes y Boterón en Zaragoza) y se han diseñado tres programas de acción de voluntariado para su puesta en marcha en la Red de Hogares de Personas Mayores. Además, a finales de 2023, se ha puesto en marcha un proceso de participación ciudadana para abordar el cambio normativo de la regulación de la Red de Hogares de Personas Mayores del IASS.

La medida tiene una temporalidad que abarca el periodo 2023-2024 y, dado que aún está a la espera de que se concrete dicha regulación, se han dejado sin ejecutar algunas de las actividades programadas para 2023, por lo que está previsto que en 2024 se continúe con dicha programación, así como, con nuevas actividades para su desarrollo.

⇒ **Objetivo estratégico 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.**

Medida 2.2.1. Mejora en el sistema de servicios y prestaciones SAAD en Aragón.

Medida 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.

Este objetivo cuenta con dos medidas. La primera de ellas, la medida 2.2.1., está dirigida a potenciar el SAAD en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón (en adelante, C.A.A.) ampliando el acceso del grado I al servicio de atención residencial e incorporando un conjunto de actuaciones que mejoren la atención en el domicilio de las personas para que puedan ejercer su derecho a permanecer en el mismo.

Para su desarrollo, en aplicación de la Orden CDS/425/2023, se programaron como actividades en 2023 la tramitación de solicitudes de atención residencial para grado I, cuya implementación ha supuesto un incremento de aproximadamente 1.000 prestaciones vinculadas al servicio de estas características entre los meses de junio a diciembre de 2023; la revalorización de las prestaciones, derivada de la Orden CDS/425/2023 y otros dos procesos más derivados del Real Decreto 675/2023, de 18 de julio (BOE 19 de julio de 2023). Además, se ha desarrollado un nuevo aplicativo denominado DASS (Dependencia Asignación de Servicios) que contempla varios módulos para la gestión de nuevas prestaciones vinculadas al servicio a fin de facilitar la permanencia de las personas usuarias en sus domicilios. A 31 de diciembre de 2023 estaba operativo el módulo de asignación de ayuda a domicilio y el módulo de



teleasistencia, a través de los cuales se podrá asignar este tipo de prestaciones vinculadas, estando en fase de análisis y programación el módulo de promoción de la autonomía personal. De manera complementaria a estas actuaciones, el IASS en coordinación con la Secretaría General Técnica del Departamento de Bienestar y Familia, está ultimando el proyecto del desarrollo normativo del Servicio Promoción de la Autonomía Personal (PAP) para su correspondiente tramitación jurídica.

Esta medida, programada para toda la vigencia del plan estratégico, tiene previsto en 2024 continuar con las actividades iniciadas durante 2023, así como con otras nuevas que den cumplimiento a este objetivo estratégico en el marco del SAAD en Aragón, mejorando la atención de necesidades sociales.

Respecto a la medida 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, recoge un importante cambio en el modelo de atención de las personas adultas tuteladas por el Gobierno de Aragón con dos objetivos: por un lado, 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 y, por otro, 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.

La Fundación para el apoyo a la autonomía y capacidades de las personas de Aragón (en adelante la Fundación) se creó en 2022 como fundación privada de iniciativa pública de la Comunidad Autónoma de Aragón, su constitución fue autorizada mediante la ORDEN CDS/949/2022, de 20 de junio, por la que se da publicidad al Acuerdo de 18 de mayo de 2022, del Gobierno de Aragón. La Fundación tiene como objetivo atender nuevas necesidades sociales, así como modificar las pautas de actuación de la anterior Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos para ajustarlas a lo exigido por los últimos cambios legales.

Durante 2023 las actuaciones programadas en esta medida han estado dirigidas a la puesta en marcha de la Fundación y a la transición y cambio desde un modelo de intervención a otro, como se indica en la descripción de la medida, valorándose la puesta en marcha de la Fundación con un alto grado de cumplimiento. No obstante, desde la Fundación también se valora que quedan tareas pendientes para 2024 con un especial efecto en el objetivo estratégico perseguido, ya que redundarán directamente en una



mayor agilidad en las respuestas a las demandadas y necesidades expresadas por las personas atendidas en la Fundación y sus familiares.

Actualmente la Fundación atiende a 1.639 personas, de las cuales, 293 corresponden a expedientes iniciados en los últimos doce meses. En cuanto al lugar de residencia de la persona usuaria, 832 personas son atendidas en centros especializados de salud mental, discapacidad o centros de mayores, mientras que el resto lo son en domicilios.

Se ha elaborado un plan de intervención para cada persona atendida, en los expedientes nuevos asumidos por la Fundación durante 2023, con el objetivo de dotar de mayor autonomía a la persona. Del mismo modo, se ha revisado el 90 % de los expedientes trasladados desde la Comisión de Tutelas y se ha realizado una actualización de la documentación, del seguimiento social y la fijación de una lista de tareas sociales, económicas y administrativas pendientes en cada caso.

En cuanto a la presentación de la documentación judicial correspondiente para la sustitución procesal de la Comisión de Tutelas ante Juzgados y Tribunales, la Fundación estaba reconocida, al finalizar el año 2023, en el 80 % de los casos en que ya se encontraba presente la Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos. Esta tarea ha supuesto un importante trabajo de coordinación con los Juzgados de Primera Instancia de todo Aragón, así como con las diferentes Fiscalías. Esto significa que la Fundación ya se encuentra personada con su propio perfil de comunicaciones y notificaciones, lo que ha suprimido prácticamente las notificaciones en papel, ha agilizado la coordinación con todos los juzgados de Aragón y ha permitido una respuesta mucho más eficiente y eficaz a toda la tramitación procesal, tanto en los procedimientos de medidas de apoyo como en la generalidad de procedimientos civiles y penales.

Además, se han elaborado nuevos modelos y herramientas de trabajo y se han iniciado las primeras actividades destinadas a la divulgación y formación a profesionales en torno a las medidas de apoyo y su ejercicio. En este sentido, se ha intervenido en charlas y jornadas de formación y se han mantenido reuniones de presentación de la Fundación y revisión de casos con los profesionales de la Comarca Bajo Aragón - Caspe (5 personas), los profesionales de atención social del HCU Lozano Blesa y su área de salud (13 personas), los profesionales de atención social del Hospital Neuropsiquiátrico N^a S^a del Carmen (6 personas), con la dirección y profesionales de atención social de diversos centros del IASS como el Centro asistencial de Calatayud, Hogar DOZ, Residencia Sagrada Familia, CADI – CAMP (40 personas aproximadamente) o con la



dirección y profesionales de diversos centros gestionados por entidades sociales como Sonsoles y Buen Pastor de Atades (30 personas).

Por otra parte, se han mantenido cinco entrevistas con personas particulares que así lo han requerido para orientación y asesoramiento particular en materia de medidas de apoyo.

La medida propuesta en el plan operativo 2023 tiene continuidad en los próximos años y se plantea como objetivo para el año 2024 iniciar de manera generalizada un servicio de orientación y asesoramiento a toda la ciudadanía, no obstante, en 2023 se han atendido demandas que llegaban a la Fundación a modo de prueba piloto para ofertar dicho servicio.

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

Medida 2.3.1. Desarrollo del Modelo de atención residencial

Medida 2.3.2. Desarrollo e implantación del aplicativo de gestión residencial GARES

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

En este objetivo estratégico, el plan anual 2023 incorporaba tres medidas: el desarrollo del modelo de atención residencial, el desarrollo e implantación del aplicativo de gestión residencial GARES y la creación de equipos profesionales de valoración que ofrezcan una atención integral en las áreas de atención a la dependencia y discapacidad

En el primer caso, la medida 2.3.1. desarrollo del modelo de atención residencial, está dirigida a implantar el modelo de atención integral centrado en la persona (AICP) en los centros del IASS, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las personas usuarias.

Contempla varias líneas de trabajo: la conformación de grupos de coordinación para disponer de principios y criterios compartidos en un modelo de atención común a todos los centros; la puesta en marcha de un proyecto piloto de unidades de convivencia, la colaboración de tres centros del IASS de gestión indirecta con el proyecto AICP.COM que desarrolla la asociación LARES y Fundación Pilares en 4 CCAA y en Ceuta con el objetivo de implantar y evaluar el modelo de atención AICP, el fomento del envejecimiento activo y mejora de la calidad de vida en las residencias, así



como, la revisión y seguimiento de los nuevos contratos de gestión residencial, incorporando los principios y criterios del modelo IACP a dichos contratos.

La medida prevé su vigencia durante toda la temporalidad del III Plan Estratégico. Durante 2023 se ha avanzado en la realización de una evaluación previa en todos los centros para conocer el punto de partida para la implantación del modelo AICP, se ha formado a unos 900 trabajadores de un máximo estimado de 1.200, se han constituido grupos de asesoramiento y seguimiento en todos los centros y además se ha constituido un grupo intercentros. Los avances tanto en la organización como en la gestión se han valorado positivamente a través de los grupos de trabajo constituidos.

No obstante, el desarrollo de la medida no ha estado exenta de dificultades y a la hora de su desarrollo se han valorado como obstáculos, el retraso en las obras y en la tramitación de la adquisición de equipamientos, así como de otras instalaciones que se consideraban necesarias (sistemas incendios, sistemas de comunicación...). No hay que olvidar que la transformación estructural en unidades de convivencia se considera un elemento fundamental para la implantación y desarrollo del modelo de atención AICP. Igualmente se ha considerado un obstáculo la configuración de las plantillas de personal en los centros, ya que refleja la insuficiencia o ausencia de mandos intermedios con funciones de coordinación, lo que repercute especialmente en la puesta en marcha de proyectos de calado como éste.

La medida 2.3.2. Desarrollo e implantación del aplicativo de gestión de la atención residencial y social (GARES), programada para 2023 y 2024, da respuesta a la necesidad de recoger a través de los sistemas de información el modelo AICP, en este caso dirigido a las residencias y centros de día del IASS. El nuevo aplicativo abarca las áreas de planificación de la gestión, administración, servicios generales, servicios asistenciales y de apoyos personales, así como instrumentos que facilitan la atención centrada en la persona. Además, permite disponer de información compartida con otros sistemas, tanto del IASS como del SALUD, mejorando la comunicación y coordinación interna y externa.

El seguimiento de las actividades programadas en 2023 refleja una valoración satisfactoria en los desarrollos que se han realizado del aplicativo GARES, pese a que se ha aplazado el desarrollo de uno de sus módulos (gestión de almacenes), debido a que se ha detectado la necesidad de realizar desarrollos más amplios en otros. Respecto a la previsión de implantación del aplicativo, en los centros de gestión directa se ha implantado en el 90 % de las residencias y en el 100 % de centros de día. En



cuanto a los centros de gestión indirecta su implantación alcanza el 18 % en centros residenciales y el 66 % de centros de día. La principal dificultad para implantar el aplicativo GARES en los centros de gestión indirecta es que ya disponen de un aplicativo propio que da respuesta a todas sus necesidades y la migración a este nuevo aplicativo es costosa. No obstante, hay importantes avances, y se prevé que, en 2024, el 100 % de los centros del IASS trabajará con GARES. En cuanto a facilitar el acceso de los trabajadores sanitarios de centros residenciales del IASS a los sistemas de información del Salud, si se tiene en cuenta el acceso por centros el cumplimiento es del 90 % y teniendo en cuenta el volumen de profesionales sanitarios, accederían a los sistemas de información el 97 %, sin embargo, queda pendiente poder acceder a los sistemas del Salud desde los centros de gestión indirecta. A nivel de interoperabilidad con los sistemas del Salud se han encontrado dificultades en los servicios de farmacia, que realizan el suministro, así como en permisos y desarrollos necesarios para otro tipo de operaciones, pendientes de resolver en los próximos meses.

En la medida 2.3.3. Creación de equipos profesionales de valoración que ofrezcan una atención integral en las áreas de atención a la dependencia y discapacidad, se planteó como actividad en 2023, la elaboración de la hoja de ruta necesaria para establecer un procedimiento unificado de valoración, sin embargo, al finalizar el año no se ha llegado a implementar. Cabe señalar que el logro de esta medida depende de factores externos al Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón, ya que el desarrollo autonómico se ve condicionado por la normativa y acuerdos a nivel estatal o por la política de personal del Gobierno de Aragón, competencia de la DG de la Función Pública. En los próximos años será preciso seguir impulsando la medida conforme a la temporalidad plurianual planteada.

⇒ Objetivo estratégico 2.4. Proporcionar una red de establecimientos acordes al modelo de atención centrada en la persona

Medida 2.4.1. Construcción de nuevas unidades de convivencia en las residencias de personas mayores del Instituto Aragonés de Servicios Sociales

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

En este objetivo se incorporaron dos medidas en el plan operativo 2023, la Construcción de nuevas unidades de convivencia en las residencias de personas mayores del Instituto Aragonés de Servicios Sociales y la Instalación Sistemas Paciente/Enfermera, control de errantes, infraestructuras de red, wifi y telefonía DECT.



La primera de ellas, identificada en el plan anual como medida 2.4.1., es complementaria a las medidas relacionadas con la extensión del modelo AICP en centros del IASS, ya que esta medida hace hincapié en la transformación estructural de los centros del IASS. Esta medida abarcará toda la temporalidad del Plan Estratégico y para 2023 se planteaba el inicio de obras y apertura de plazas en las residencias Romareda, Ciudad de Huesca, Calatayud, Hogar Doz en Tarazona y Albarracín. Inicialmente estaba previsto concluir la ejecución de las obras a finales de 2023, sin embargo, debido a dificultades administrativas de diversa índole, al finalizar el año, habían concluido las obras de 8 unidades en 5 centros, quedando pendientes de ejecución 12 unidades en 4 centros.

Respecto a la segunda medida, la 2.4.2., Instalación Sistemas Paciente/Enfermera, control de errantes, infraestructuras de red, wifi y telefonía DECT, durante 2023 se planteaba la licitación de gasto de las obras necesarias para la adecuación de las infraestructuras de red, WIFI y telefonía DECT en los hogares del IASS de las tres provincias, cumpliendo dicha meta. Así como, la licitación de gasto de las obras necesarias para la adecuación de las infraestructuras de red, WIFI y telefonía DECT en la residencia Romareda, Albarracín, Ciudad de Huesca, Hogar Doz alcanzando también el objetivo propuesto.

La medida, que tenía una planificación de dos años, prevé el próximo año la finalización y recepción de los expedientes licitados este año y la ampliación de licitación de sistemas paciente-enfermera a otros centros residenciales del IASS.

⇒ Objetivo estratégico 2.6. Velar por la calidad de las prestaciones del catálogo de servicios sociales

Medida 2.6.1. Actuaciones inspectoras

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

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

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

En la medida 2.6.1. Actuaciones inspectoras; estaba programada en 2023 la publicación de la Orden de aprobación del Plan de Inspección de centros y servicios sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón. Si bien la publicación de dicha Orden no se ha llegado a hacer efectiva, las principales líneas de actuación se han integrado



en el normal desarrollo de las funciones encomendadas al personal inspector y se ha estado trabajando en la elaboración de documentos (contenido mínimo de protocolos, guías, criterios etc.) que garantizarán la puesta en marcha del Plan una vez se proceda a su publicación.

Destacar que durante 2023 se ha realizado un esfuerzo importante en mejorar la gestión de las funciones del Servicio de Ordenación de Servicios Sociales, órgano impulsor de la medida, con el desarrollo de la plataforma de gestión de Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales, lo que ha redundado también en mejoras de la información disponible y en la relación con las personas interesadas.

Se ha llevado a cabo la implantación de solicitudes electrónicas y presentación telemática de la documentación (procedimiento y seguimiento); estando disponibles los siguientes trámites:

a) Trámites generales:

<https://www.aragon.es/tramitador/-/tramite/emision-de-certificados-del-registro-de-entidades-centros-y-servicios-sociales>

b) Trámites relacionados con entidades sociales no vinculados a la titularidad o gestión de centros sociales:

<https://www.aragon.es/tramitador/-/tramite/procedimiento-inscripcion-entidad-registro-entidades-accion-social>

c) Trámites relacionados con entidades sociales vinculadas a la titularidad o gestión de centros sociales:

<https://www.aragon.es/tramitador/-/tramite/tramites-relacionados-con-el-funcionamiento-de-centros-de-servicios-sociales-especializados>

d) Presentación denuncias:

<https://www.aragon.es/tramitador/-/tramite/quejas-denuncias-materia-centros-servicios-sociales-especializados>

Se ha puesto en marcha de la parte pública Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales, permitiendo hacer consultas sobre distintas variables (nombre, tipología, localidad, etc) en formatos reutilizables. Este Registro puede ser consultado en el enlace <https://aplicaciones.aragon.es/recsspub>

Esta medida tiene continuidad durante todo el periodo de vigencia del Plan Estratégico y se prevé que en 2024 se siga avanzando en las actividades propuestas



durante este año, de manera que se ponga en marcha la presentación telemática del trámite actuaciones de seguimiento dirigido a entidades sociales no vinculadas y vinculadas a la titularidad y gestión de centros sociales especializados; se vincule la plataforma de gestión de Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales con otros aplicativos del Instituto Aragonés de Servicios Sociales y con SIRCOVID además de continuar con el perfeccionamiento de desarrollos ya en producción. Igualmente se prevé seguir con las líneas prioritarias de actuación que establece la planificación en materia de ordenación de servicios sociales respecto al ejercicio de las funciones inspectoras y la elaboración de un nuevo marco normativo.

Respecto a la medida 2.6.2. Seguimiento de la prestación de servicios a través de fórmulas de colaboración con entidades privadas, durante 2023, según la información que traslada el órgano responsable, se definieron los indicadores para el control de la calidad de las prestaciones del Catálogo de Servicios Públicos competencia del IASS.

Dichos indicadores se incorporaron en el Acuerdo Marco para la contratación del servicio de alojamiento para personas mayores, ofertadas dentro del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón, autorizado por el Gobierno de Aragón el 5 de abril de 2023. Igualmente, se estableció la plantilla para su recopilación, estando pendiente su análisis y evaluación.

El seguimiento de la medida 2.6.3. Consolidación y mejora del servicio de orientación y mediación familiar, refleja que este año ha sido un periodo de cambios operativos de cara a una mejora en la gestión del servicio, en este sentido se ha incorporado una nueva aplicación informática, lo que ha conllevado un nuevo modelo de trabajo a fin de ofrecer una mejor prestación a las personas usuarias y hacer un tratamiento de los datos con mayor agilidad, lo que sin duda redundará en la calidad de la asistencia que se ofrece a las familias. La memoria de actividad de este servicio, correspondiente al ejercicio 2023, se puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.aragon.es/documents/d/quest/memoria-anual-2023-somf>

Como datos generales indicar que en el Programa de Orientación Familiar se han atendido a 167 personas, lo que supone un 23 % del total de usuarias del Servicio y en el Programa de Mediación Familiar se han atendido a 562 personas representando el 77% del total de personas usuarias del Servicio.

Señalar también que se ha mantenido el convenio de colaboración con la Universidad de Zaragoza en esta materia, incrementándose el número de alumnos y alumnas con perfil profesional y las actuaciones de perfeccionamiento.



Además, se han llevado a cabo actuaciones de difusión y promoción, destacando que, ante la baja demanda en Teruel, se realizó una Jornada de difusión del servicio dirigida a profesionales, con una valoración positiva y se ha incrementado el número de acciones de coordinación con otros agentes (profesionales de ámbitos sectoriales, Juzgados, ...).

La medida 2.6.4. Consolidación y mejora del servicio Puntos de Encuentro Familiar en Aragón, prevé su desarrollo para los cuatro años de vigencia del plan. En 2023 incorporaba un cambio significativo en la provisión y gestión del Servicio, ya que, por primera vez, se han llevado a cabo acuerdos de acción concertada con entidades de iniciativa social. Además, se han planteado mejoras tanto en el presupuesto como en las condiciones en las que se ha de desarrollar el Servicio, potenciándose aspectos como la formación y experiencia del personal técnico, la coordinación con otros servicios y las intervenciones psicosociales con las familias.

En el seguimiento de la medida se refleja la publicación de la Orden BSF/1203/2023, de 14 de septiembre, sobre el procedimiento para la adopción de acuerdos de acción concertada para la prestación del servicio de Puntos de Encuentro Familiar en Aragón para el periodo 2023-2026. Además, se han mantenido activas las comisiones de seguimiento sobre el Servicio con una valoración muy positiva del resultado de las reuniones de coordinación, ya que han permitido hacer un seguimiento del funcionamiento del Servicio, tratar incidencias, adoptar decisiones y adaptar procedimientos, manteniéndose una coordinación continua acorde a la exigencia de la prestación de un Servicio de estas características. Según se indica desde la Dirección general responsable del Servicio, el número de quejas recibidas no es significativo en relación al número de familias atendidas.

⇒ Objetivo estratégico 2.8. Fomentar servicios y recursos complementarios al Sistema Público de Servicios Sociales.

Medida 2.8.1. Proyecto "Momentos vitales" con Servicios Digitales Aragón

Medida 2.8.2. Servicio de atención telefónica a personas mayores

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

Medida 2.8.4. Espacio de encuentro y escucha del Instituto Aragonés de Servicios Sociales

Por último, en este objetivo estratégico se han incluido en el plan anual de 2023 cuatro medidas.



La medida 2.8.1. Proyecto "Momentos Vitales", trata de facilitar a la ciudadanía la relación con la Administración en una situación o momento concreto de su vida (momento vital), analizando las necesidades y servicios que estarían relacionados ante una situación desencadenante de discapacidad o dependencia. Este proyecto está financiado y liderado por Servicios Digitales de Aragón (SDA), por lo que se ha considerado como una medida complementaria al SPSS. No obstante, entre los objetivos estratégicos que conforman el Plan Estratégico de Servicios Sociales también se incluye la mejora de la coordinación interna y externa, situando a la persona como centro del sistema; por lo que esta medida incide igualmente en dicho objetivo.

En el marco del Plan Estratégico de Servicios Sociales se calendarizó esta medida para 2023 y 2024 puesto que los trabajos ya estaban iniciados. Para 2023 se programó la realización de un prototipo de rediseño para la web; un prototipo de simuladores que permitan, antes de presentar la solicitud, saber si una persona puede obtener el reconocimiento de persona dependiente, con discapacidad o ambos; así como, la propuesta de materiales para mejorar la información a la ciudadanía sobre ambos procesos, que incluiría videos, audios, folletos, etc.

Al finalizar el año, desde el Servicio de programas de dependencia, mayores y discapacidad del IASS, que han colaborado con SDA en dicho proyecto, se señala que se ha realizado el prototipo de web-Momentos Vitales Dependencia/Discapacidad, encontrándose pendiente de implementación desde SDA. Se han desarrollado los prototipos para la simulación, estando pendiente de implementación por el Servicio de informática del IASS. En cuanto a la actividad propuesta dirigida a mejorar la información a la ciudadanía, se han elaborado folletos explicativos y se han rediseñado algunos de los principales modelos de documentos de ambos procesos.

Se prevé que los resultados del proyecto "momentos vitales" que durante este año han estado en fase de prototipado y preproducción, en 2024 evolucionen a su fase de ejecución y puesta en producción.

La medida 2.8.2. Servicio de atención telefónica a personas mayores hace referencia al servicio que se viene prestando desde 2019 y que tuvo un gran impacto positivo durante los momentos más duros de la pandemia de 2019 causada por el SARS-CoV-2. La consideración de este servicio como complementario al SPSS viene dado por tratarse de un servicio social no incluido en el Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, ya que su puesta en marcha es posterior a la aprobación del Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón. Como ya se



ha explicado en distintos apartados del Plan Estratégico, el Catálogo es el marco del SPSS que sirve a su vez para la elaboración de dicho plan.

En 2023 las actividades programadas en esta medida estaban dirigidas a mejorar la gestión y eficiencia del servicio. El seguimiento refleja que la implantación de este recurso está consolidada (<https://www.aragon.es/-/servicio-de-atencion-telefonica-a-personas-mayores#anchor4>) y se valora que las mejoras programadas se han realizado en un 50 % teniendo en cuenta la temporalidad de la medida (2023-2024) en el marco del Plan Estratégico. Durante 2023 se ha llevado a cabo el procedimiento para la renovación del contrato, se han realizado procedimientos de trabajo con los servicios sociales generales (SGG) del territorio a falta de la ciudad de Zaragoza, que quedaría pendiente para 2024; el recurso se ha inscrito como activo para la salud; se han realizado reuniones bimensuales de seguimiento y se han valorado posibles mejoras en el servicio proporcionando la empresa adjudicataria informes mensuales de seguimiento; durante todo el año 2023 se ha mantenido la información y divulgación del recurso apareciendo en prensa local y autonómica, radios locales y autonómicas; en cuanto a la última actividad programada, se ha iniciado el contacto con la Plataforma del Voluntariado de Aragón y la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado para la firma de un convenio de colaboración que está muy avanzado, quedando pendiente continuar con su aprobación y la articulación de su puesta en marcha para 2024.

Además, durante 2023, se han afianzado los protocolos de colaboración con recursos propios del IASS como son la Red de Hogares de Personas Mayores, los servicios de promoción de la autonomía personal (PAP) y el programa CuidArte.

Señalar que, en 2024, con la nueva estructura administrativa y las competencias atribuidas a la Dirección General de Mayores, esta medida deja de ser ejecutada por el IASS, pasando a ser impulsada y liderada por la DG de Mayores.

La medida 2.8.3. Consolidación y mejora del servicio de Terapia Familiar en Aragón, hace referencia a un recurso que comenzó como una experiencia piloto para responder a las necesidades detectadas en las familias tras la pandemia COVID-19 y que, actualmente, se ha consolidado entre los servicios especializados que ofrece la DG de Familia, Infancia y Natalidad.

A lo largo de 2023 se ha mantenido el Servicio que se venía prestando con un incremento leve en las familias atendidas y un ligero aumento de la lista de espera, lo que sugiere, según la Dirección general responsable, la necesidad de incrementar el número de horas del servicio. No obstante, el Servicio contempla la atención en el



territorio demandándose únicamente en la ciudad de Zaragoza y de manera presencial, al no producirse demanda fuera de este ámbito territorial.

Entre las actividades programadas para 2023 se preveía un convenio de colaboración con la Universidad de Zaragoza, sin embargo, esta acción formativa no se ha llegado a impartir debido a falta de matrícula. No obstante, se han llevado a cabo las actividades programadas, abiertas al público, con el fin de promocionar y difundir la terapia sistémica en las relaciones familiares. Por otra parte, en relación a la difusión y promoción del servicio se han realizado actuaciones con profesionales de ámbitos sectoriales (salud, educación, etc) para dar a conocer el servicio.

Para finalizar, en este objetivo estratégico, el plan operativo anual 2023, también recogía la medida 2.8.4. Espacio de encuentro y escucha del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, como una medida de nueva creación. Incluía como actividad la realización del proyecto del espacio y estudio de viabilidad del mismo, si bien, durante 2023 no se ha abordado, por lo que se prevé un nuevo calendario para el desarrollo de la misma con una temporalidad 2024-2025 y la revisión de la misma de cara a determinar la oportunidad de su implementación, y la posibilidad de alcanzar los objetivos propuestos a través de otros instrumentos y medidas.

B) VALORACIÓN GENERAL DEL EJE EN EL POA 2023

Este es el eje en el que más medidas se incorporan y que cuenta con mayor número de actuaciones, por lo que se trata del eje que mejor implantación está teniendo en el Plan Estratégico.

Se valora positivamente la incorporación al POA de medidas impulsadas desde la Administración local, no obstante, sería conveniente implicar a más entidades locales para reforzar la idea de Sistema a través del Plan estratégico (más allá de las estructuras administrativas), ya que en el SPSS intervienen distintas Administraciones atendiendo a la estructura territorial y funcional del Sistema.

Se han realizado importantes avances en la implantación del modelo de intervención basado en la atención integral centrada en la persona, particularmente en los centros sociales del IASS. No obstante, es necesario seguir extendiendo este modelo de intervención al resto del Sistema a través de la cultura de la organización.



EJE ESTRATÉGICO 3.

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

La finalidad de este eje es implicar a la organización en una cultura común que promueva e integre los elementos fundamentales de una buena gobernanza. Un proceso de cambio que se entiende ha de ser liderado desde las administraciones públicas que conforman el Sistema Público de Servicios Sociales.

Cuenta con seis objetivos estratégicos, siendo sobre tres de ellos, sobre los que se abordan las siete medidas que incluyó el POA de 2023.

Objetivos estratégicos del Eje 3 y medidas del POA 2023

-
- 3.1. Incorporar en las intervenciones de la organización la cultura del sistema público de servicios sociales
 - 3.2. Promover la ética profesional en el servicio público
 - 3.3. Profundizar en la cultura de la participación basada en el diálogo y la escucha activa
 - 3.4. **Extender un modelo de gestión basado en la calidad y mejora continua**
 - 3.4.1. *Avance en el proceso de desburocratización para dar mayor flexibilidad y agilidad al sistema atención a la dependencia en Aragón (SAAD)*
 - 3.4.2. *Desarrollo del modelo de gestión residencial*
 - 3.4.3. *Desarrollo de medidas que faciliten el acceso a la información sobre la demanda para el servicio de alojamiento permanente para personas en situación de dependencia*
 - 3.4.4. *Reestructuración de áreas vinculadas a la Secretaría General del IASS*
 - 3.4.5. *Gestión eficiente de los recursos públicos vinculados a los cobros indebidos de las prestaciones económicas*
 - 3.5. **Fomentar la cultura de la planificación y la evaluación**
 - 3.5.1. *Incorporación de la planificación estratégica del SPSS de Aragón, en los procesos de planificación de los servicios*
 - 3.5.2. *Elaboración de la metodología para la evaluación del plan estratégico de servicios sociales de Aragón*
 - 3.6. **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**
 - 3.6.1. *Coordinación con organismos y entidades*
-



A) ANÁLISIS DE LOS OBJETIVOS Y MEDIDAS DEL POA 2023

La organización ha de implicarse y liderar el proceso de cambio que comporte el establecimiento de una cultura común. En este eje se persigue que se cuente con una organización accesible y abierta a la ciudadanía, eficiente, transparente e innovadora, en la que se incorporen criterios de simplificación, formas de trabajo colaborativo entre los diversos actores y que posibilite espacios de reflexión conjunta y participativa.

Por ello, en el Plan Operativo de 2023, se incorporaron medidas que buscaban extender un modelo de gestión basado en la calidad y mejora continua, medidas tendentes a fomentar la cultura de la planificación y evaluación y una medida que perseguía la mejora de la coordinación interna del sistema público de servicios sociales y la coordinación externa con otros sistemas, situando a la persona como centro del sistema.

Con ello, en este eje, el POA de 2023, aborda tres de sus seis objetivos estratégicos, recogiendo un total de ocho medidas: cinco centradas en la extensión del modelo de gestión basado en la calidad y mejora continua, dos en la cultura de la planificación y evaluación y una en la mejora de la coordinación. Así, la transversalidad este eje, se plasma en medidas que afectan de manera global a la organización del Sistema.

⇒ **Objetivo estratégico 3.4. Extender un modelo de gestión basado en la calidad y mejora continua.**

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

En la primera medida, la 3.4.1., la publicación de la Orden CDS/425/2023, de 30 de marzo, ha significado un paso importante en el proceso de adopción de medidas tendentes a fomentar la agilidad, flexibilidad y facilitar la relación del ciudadano con la Administración en el marco del Sistema Aragonés de Atención a la Dependencia, por lo



que esta medida está dirigida a hacer efectivas las actuaciones contenidas en dicha Orden, así como a incorporar aquellas otras que mejoren la gestión y las prestaciones sociales de este Sistema.

La medida está programada para los cuatro años de vigencia del Plan estratégico y en el POA 2023 se fijaba el desarrollo de las siguientes actividades: la puesta en marcha de la resolución única de grado –PIA, la integración informática de la aplicación DPSS en la actual aplicación de dependencia DASS para la asignación de servicios de teleasistencia, el desarrollo de una nueva activación en la aplicación informática (DASS) para las prestaciones vinculadas al servicio de ayuda a domicilio y de promoción de la autonomía personal, el diseño de un prototipo sobre nuevas vías de acceso a la web y la propuesta de incremento de plantilla de profesionales para agilizar la gestión.

De las actividades recogidas, el seguimiento del plan anual refleja que se ha llevado a cabo la implementación de una resolución única en mayo de 2023, lo que ha supuesto mayor agilidad en la gestión y una reducción de plazos. Desde ese mes todas las resoluciones del procedimiento de dependencia son unificadas (grado y PIA). Además, se ha hecho efectiva la integración de los aplicativos informáticos para el servicio de teleasistencia, automatizándose además el volcado de datos de DPSS a DASS, la grabación de estas operaciones en DASS, el retorno a DPSS y la comunicación al SISAAD –aplicación del IMSERSO- de la efectividad del servicio. Pendientes de desarrollo se encontraría la activación en DASS para las prestaciones vinculadas al servicio de ayuda a domicilio y de promoción de la autonomía personal y el diseño de un prototipo sobre nuevas vías de acceso a la web. Estas actividades se prevé que se incorporen en el siguiente plan operativo para su desarrollo. Por último, en lo que se refiere al refuerzo de la plantilla de personal se ha incorporado a la Ley de Presupuestos de 2024 ocho nuevos puestos de trabajo de valoración/tramitación del proceso de dependencia.

La medida 3.4.2. planteaba entre sus objetivos 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 los centros. La medida tiene como finalidad mejorar la eficacia y la eficiencia de la organización, lo cual, redundará en la calidad de los servicios prestados.

Las actividades programadas para 2023 estaban relacionadas con la realización de reuniones entre representantes de las residencias de personas mayores y el equipo



de Gerencia del IASS, la formación de grupos de mejora, la incorporación de los criterios del nuevo modelo de atención y gestión en próximos acuerdos marco, la propuesta de modificación de la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) a Función Pública, para disponer de estructuras de mandos intermedios en las residencias de gestión directa del IASS que faciliten la incorporación del modelo AICP y otra propuesta para la homogeneización y adecuación de las plantillas de las residencias de gestión directa a las necesidades actuales.

Según se indica en el seguimiento de estas actividades, el desarrollo de las reuniones del grupo de coordinación entre Direcciones y Gerencia se ha pausado tras el cambio de Gobierno, debido a que se han considerado otras prioridades.

En cuanto a los recursos humanos, desde 2022 se han propuesto varias modificaciones de la RPT de las residencias de gestión directa a Función Pública, consideradas como urgentes e inaplazables, sin obtenerse resultados por el momento. La última, que no suponía incremento de Capítulo I, quedó pendiente del último trámite, pasar por la mesa de negociación de Función Pública, aplazándose primero por la negociación del nuevo convenio de personal y posteriormente por las elecciones autonómicas de 2023.

La inexistencia de una estructura de mandos intermedios adecuada repercute directamente en la evolución de los nuevos proyectos a implementar en las residencias del IASS, dada las necesidades de planificación y gestión que estos comportan. Para 2024 se considera prioritario solucionar esta situación, por lo que se prevé trasladar de nuevo a la Dirección general de Función Pública la modificación de la RPT propuesta en 2023 (sin aumento de capítulo I) y realizar un programa de formación y acompañamiento a las direcciones y los mandos intermedios de las residencias.

La medida 3.4.3. está dirigida a ofrecer a la ciudadanía una información de mayor calidad sobre los centros residenciales y su demanda, pudiendo orientar así 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). Al mismo tiempo, 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.

Esta medida, de nueva creación, tiene una temporalidad de tres años, programándose para 2023 la elaboración de un proyecto que incluiría una descripción detallada de los pasos para su implementación y cronograma de desarrollo en los siguientes años, señalándose en su seguimiento que si bien no se ha elaborado el



proyecto referido en la medida, se está trabajando en las aplicaciones para la gestión de recursos disponibles en dependencia como paso previo para la consecución del contenido de la medida y se prevé en 2024, disponer de dicho proyecto y seguir trabajando para poder tener un aplicativo informático que de soporte y acceso a las personas usuarias a una información actual y accesible.

La medida 3.4.4. abordaba la reestructuración de los servicios de administración y asuntos generales dependientes de la Secretaría General del IASS, a fin de obtener una mayor agilidad y eficiencia en la gestión y de optimizar los recursos humanos y técnicos disponibles. Esta reestructuración se inició con el área de contratación encontrándose en 2023 ya consolidada, por lo que se planteaba en el plan anual continuar con la reestructuración en las áreas de régimen jurídico, presupuestos, contratación, personal y tesorería, trasladándose en su seguimiento que debido a los cambios organizativos y de dirección del IASS no se ha alcanzado el objetivo planteado de modificación de la relación de puestos de trabajo, si bien se prevé trabajar en tal sentido durante el ejercicio 2024.

La medida 3.4.5. se enfocaba a la adecuada gestión de los recursos públicos disponibles de manera que se llevase a cabo una gestión eficiente sobre los cobros indebidos de las prestaciones económicas. El seguimiento de las actuaciones incorporadas en 2023 refleja que se ha puesto en marcha la aplicación informática de cobros indebidos, se han lanzado los cobros indebidos generados desde junio de 2020 a través de retrocesiones bancarias y cartas de pago y que se ha diseñado e implantado el sistema de recaudación para deudas no ingresadas en periodo voluntario.

⇒ **Objetivo estratégico 3.5. Fomentar la cultura de la planificación y la evaluación**

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

Con la medida 3.5.1. se pretende incorporar la planificación estratégica en los procesos de planificación de los servicios, por lo que se incorporaron a ella diversos procesos que han contribuido a la extensión de la cultura de planificación.

Así, se diseñó un instrumento de recogida de información, para el plan operativo anual de 2023, a través de un formulario autorellenable en formato .pdf, proporcionando una metodología común a todos los interlocutores que participan en la elaboración de



dicho plan anual. Tras la aprobación del III Plan Estratégico 2023-2026 el 17 de mayo de 2024, se publicó la propuesta de Plan Operativo Anual 2023 el 28 de julio, cumpliendo el plazo de tres meses establecido para su presentación, en el plan estratégico.

En relación a la reutilización de la herramienta del Plan de Gobierno para el seguimiento del Plan de Atención Integral de Personas con Discapacidad (PAIPcD) y su adaptación a la estructura del Gobierno de Aragón tras las elecciones de mayo de 2023, se ha venido utilizando esta herramienta tras la adaptación al contenido del Plan, sin embargo, no se ha podido adaptar a la nueva estructura del Gobierno, debido a que, a pesar de conocerse la estructura del Gobierno de Aragón, no estaban aprobados los Decretos de estructura de los Departamentos y se desconocía la organización de segundo y tercer nivel. Esta herramienta se puede consultar en el portal de transparencia en: <https://transparencia.aragon.es/paipcd>. Además, se elaboró la memoria anual del PAIPcD en mayo de 2023, enviándose al Departamento de Presidencia, para su traslado a las Cortes, el 5 de junio de 2023. En su reunión de mayo de 2023, la Comisión Interdepartamental acordó que esta memoria debía elaborarse desde el anterior Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, por lo que fue elaborada y propuesta desde el Servicio de Planificación y Evaluación de Servicios Sociales de dicho Departamento.

Por último, en relación a la secretaría y coordinación de los niveles de organización del plan estratégico (Comité Técnico y Comité Director) no se ha podido llevar a efecto, puesto que al finalizar el año no se habían constituido ni el Comité Técnico ni el Comité Director, dado el proceso de constitución y organización de la nueva estructura administrativa del Gobierno de Aragón.

La medida 3.5.2., relativa a la metodología de evaluación del plan estratégico, establecía varias actividades en el Plan Operativo de 2023, sin embargo, dada la limitación en el número de recursos humanos que componen la sección de planificación de servicios sociales (3,5 personas) y a que durante el año han surgido diversas circunstancias que han tenido un impacto significativo sobre la disponibilidad de estos recursos, se han debido priorizar unas actividades en detrimento de otras, prevaleciendo las necesidades más inmediatas en torno al plan operativo tanto en su elaboración como en el diseño de su seguimiento, retrasándose para años posteriores las relativas a la formación y diseño de evaluación del plan estratégico.

No obstante, señalar que es necesario incidir más en el conjunto de la organización sobre la cultura de la planificación, haciendo hincapié en aquellos aspectos



que tienen que ver con el seguimiento y la evaluación, ya que esta etapa en el ciclo de cualquier política pública es en el que generalmente se profundiza menos.

⇒ **Objetivo estratégico 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**

3.6.1. Coordinación con organismos y entidades

En este objetivo estratégico se ha incluido la medida 3.6.1., que recogía dos objetivos principales: la colaboración y coordinación de actuaciones con la entidad de derecho público COAPEMA (Consejo Aragonés de Personas mayores de Aragón) y la colaboración con el Justicia de Aragón para abordar de forma conjunta compromisos comunes en relación al Observatorio Aragonés de la Soledad (OAS). En su seguimiento se valora que en la medida se ha implementado el 100 % de lo previsto para 2023, con los siguientes datos generales: respecto a la coordinación de carácter trimestral con COAPEMA, se ha asistido a las cuatro reuniones ordinarias celebradas durante 2023, se ha asistido a la asamblea anual y se ha participado activamente en las X Jornadas de Buen Trato a Personas Mayores organizada por COAPEMA; y en relación al OAS, se ha renovado el acuerdo de colaboración del Departamento con el Justicia de Aragón para dar continuidad al Observatorio y se ha participado en el grupo de trabajo que tiene por objetivo la sistematización del listado de recursos para personas en situación de soledad no deseada y la recomendación de instrumentos de detección de la soledad no deseada.

Esta medida estaba prevista para toda la temporalidad del Plan Estratégico a través del IASS como órgano responsable, si bien, las competencias a las que se refiere la medida se han atribuido, en la nueva estructura administrativa del Gobierno de Aragón, a la Dirección General de Mayores, quien tendrá que valorar su continuidad en el marco de la actividad y gestión que lleve a cabo.

B) VALORACIÓN GENERAL DEL EJE EN EL POA 2023

Este eje incorpora, en el POA de 2023, ocho medidas en tres de sus seis objetivos estratégicos. El cumplimiento de varias de ellas ha estado condicionado por los cambios en el equipo de trabajo del Departamento de Bienestar Social y Familia, al iniciarse durante 2023 una nueva legislatura con nuevo equipo de gobierno en el Gobierno de Aragón, así como por limitaciones en los recursos personales de alguna de las unidades



que han impulsado las medidas de este eje. Son aspectos significativos, dado que se trata de un eje vinculado a la organización y a elementos que conforman sus estructuras. Por ello, el avance en 2023 ha sido irregular, no pudiéndose implementar las actividades previstas y por lo tanto no alcanzándose los objetivos programados, en la mayoría de las medidas.

El hecho que no se haya avanzado conforme a lo previsto en medidas como la facilitación del acceso a la información sobre la demanda del servicio de alojamiento permanente o en la reestructuración de las áreas de la Secretaría General del IASS, o la falta de otras medidas que incidan de manera más concreta en avanzar en el modelo de gestión basado en la calidad, comportan la necesidad de que los futuros planes aborden de manera más profunda este objetivo, en el que si se han observado avances en el proceso de desburocratización en el sistema de atención a la dependencia. Así mismo, ha de trabajarse en el proceso de evaluación del Plan Estratégico para que puedan sacarse a tiempo las conclusiones que permitan abordar el siguiente plan con una evaluación real del plan en curso. De igual manera, se considera necesario que los próximos planes operativos incidan en los tres objetivos estratégicos que no han contenido medidas en 2023. La transversalidad de dichos objetivos y del eje en su conjunto, lo hacen necesario.

No obstante, cabe poner de relieve que este eje es en el que más medidas del POA 2023 inciden de manera secundaria en sus objetivos estratégicos. Han sido 15 medidas las que han incidido de manera complementaria en el objetivo estratégico relativo a la incorporación en las intervenciones de la organización la cultura del Sistema Público de Servicios Sociales, 5 medidas en el objetivo de Promover la ética profesional en el servicio público, 15 en el de Profundizar en la cultura de la participación basada en el diálogo y la escucha activa, 21 en Extender un modelo de gestión basado en la calidad y mejora continua, y 10 en el objetivo de Fomentar la cultura de la planificación y la evaluación y 20 en el de 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.



EJE ESTRATÉGICO 4.

Fortalecer la estructura profesional aportando valor al Sistema

El objetivo de este eje es hacer confluir los intereses del capital humano con la misión, principios y valores éticos que impregnan la práctica diaria de las y los profesionales. Por ello, su reconocimiento, capacitación y acompañamiento para un mejor desempeño, adaptándose a sus necesidades y expectativas, por un lado, y su compromiso con la cultura y los objetivos del Sistema para mejorar los servicios que presta, por otro, es la doble perspectiva desde la que se diseña el eje.

Cuenta con cuatro objetivos estratégicos, siendo sobre el primero de ellos, el referido a *favorecer una estructura profesional y adecuada*, sobre el que incide el POA de 2023.

Objetivos estratégicos del Eje 4 y medidas del POA 2023

-
- | | |
|-------------|---|
| 4.1. | Favorecer una estructura profesional adecuada y estable |
| 4.1.1. | <i>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</i> |
| 4.2. | Impulsar acciones de formación que mejoren la capacitación y cualificación profesional |
| 4.3. | Proporcionar instrumentos de apoyo para el desempeño laboral |
| 4.4. | Propiciar espacios que faciliten la transmisión de conocimientos y el establecimiento de redes profesionales |
-

A) ANÁLISIS DE LOS OBJETIVOS Y MEDIDAS DEL POA 2023

⇒ **Objetivo estratégico 4.1. Favorecer una estructura profesional adecuada y estable**

Medida 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

El plan operativo anual 2023, contemplaba una única medida en este eje, si bien, de importancia significativa, ya que el IASS a finales de 2023, según el Boletín estadístico del personal al servicio de la Comunidad Autónoma de Aragón, cuenta con casi 2.800 personas empleadas, de las cuales, el 84 % son mujeres, por lo que la mejora de las condiciones de trabajo del personal adscrito al IASS, no solo representa la



atracción de capital humano hacia los servicios sociales, sino que supone también una medida para la igualdad de género.

La medida del plan operativo anual contemplaba entre las actividades programadas para 2023, la incorporación de mejoras sobre condiciones de trabajo en el convenio colectivo para el personal laboral y en el acuerdo del personal funcionario que presta sus servicios en el ámbito sectorial; la aprobación de una propuesta de RPT, efectuada desde el IASS, para la creación de puestos de estructura intermedia en centros sociales para mejorar su organización y coordinación; y la aprobación de la modificación de la RPT para la consolidación de, al menos, un 25 % de los programas de carácter temporal.

En el desarrollo de esta medida hay que tener en cuenta que el IASS carece de autonomía plena en la toma de decisiones en política de personal dado que el órgano competente para la aprobación de las RPT es la Dirección General de la Función Pública, con el correspondiente informe de la DG de Presupuestos. Así mismo, este desarrollo se ve condicionado por los tiempos que comporta la realización de cambios en las estructuras desde la Dirección General de la Función Pública y las correspondientes convocatorias de Mesas de Negociación con las organizaciones sindicales, lo que ralentiza la adaptación de las estructuras organizativas a las necesidades de funcionamiento del organismo autónomo.

No obstante, durante 2023 se ha aprobado un nuevo Acuerdo para regular las condiciones del personal funcionario de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón que, entre otras, contempla las siguientes disposiciones en relación con la medida 4.1.1.1.:

a) Mejoras de condiciones retributivas:

- Reconocimiento del complemento B a personas funcionarias que presten servicios en centros de trabajo que desarrollen su actividad con carácter permanente durante las 24 horas del día y establezcan un sistema de turnos de trabajo de tres tramos (residencias y centros asistenciales).
- Complemento de igualdad retributiva.
- Componente variable por prestación de servicio en domingos y festivos, para aquellas personas funcionarias que, por las características de sus puestos de trabajo, desempeñen sus funciones en Centros donde habitualmente se presten servicios todos los días de la semana durante todo el año.



b) Regulación de nueva jornada laboral ponderada.

Respecto a la aprobación de nueva propuesta de RPT de creación de puestos intermedios no se ha alcanzado su consecución y se prevé continuar trabajando en esa línea durante 2024. En similares términos, se prevé impulsar la consolidación en RPT de puestos de trabajo objeto de provisión temporal que cubren necesidades estructurales.

B) VALORACIÓN GENERAL DEL EJE EN EL POA 2023

Este eje, en el POA de 2023, incorpora, aunque significativa, una única medida, en el objetivo estratégico relativo a la mejora de las condiciones de trabajo del personal del IASS.

Aproximadamente, un tercio de las medidas planteadas en el plan operativo de 2023, se considera que inciden en los cuatro objetivos estratégicos que dan cumplimiento a este eje, sin embargo, éstos no se han considerado como objetivos principales. En este sentido, hay que tener en cuenta que el capital humano constituye un elemento esencial para ofrecer servicios de calidad en el Sistema Público de Servicios Sociales, por lo que se ha de hacer hincapié en la incorporación de medidas que respondan a estos objetivos con mayor protagonismo y configuren futuras políticas de personal. Tal y como se recoge en el plan estratégico, los recursos profesionales que materializan los servicios públicos son un activo muy importante aportando valor al Sistema, por lo que, para una mayor implementación del Plan Estratégico, deberían proyectarse más medidas que aborden en su conjunto los diferentes objetivos estratégicos de este eje.



EJE ESTRATÉGICO 5.

Orientar el sistema público de servicios sociales hacia la transformación digital, la comunicación y la generación de conocimiento

Este eje pone el foco en la modernización de los sistemas de información y una mejor comunicación del Sistema Público de Servicios Sociales. Recoge aspectos para avanzar en la interoperabilidad, producción y tratamiento de la información por parte de las administraciones públicas, así como, para facilitar el acceso y conocimiento de las actuaciones a la ciudadanía y a las personas usuarias del Sistema sobre su propio proceso.

Cuenta con cinco objetivos estratégicos, siendo cuatro de ellos los que se abordaban de manera principal por las ocho medidas que recogió el POA de 2023.

Objetivos estratégicos del Eje 5 y medidas del POA 2023

-
- | | |
|-------------|---|
| 5.1. | Incorporar en el diseño de los desarrollos informáticos la perspectiva integral de sistemas
<i>5.1.1. Obtención de información a partir de los datos de las aplicaciones de gestión</i>
<i>5.1.2. Mantenimiento y Desarrollo de nuevas aplicaciones informáticas</i>
<i>5.1.3. Intercambio de los datos del instituto con otras entidades</i> |
| 5.2. | Progresar en la integración del sistema de información para avanzar en la historia social única |
| 5.3. | Generar conocimiento a partir de la información contenida en los sistemas de información, repositorios y otras fuentes de datos del Sistema Público de Servicios Sociales
<i>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</i> |
| 5.4. | Acompañar a la ciudadanía en el proceso de relación digital con la administración
<i>5.4.1. Minoración de la brecha digital de las personas mayores</i> |
| 5.5. | Promover el gobierno abierto y accesible con una administración cercana a la ciudadanía
<i>5.5.1. Gobierno fácil</i>
<i>5.5.2. Impulso y facilitación de la comunicación digital entre usuarios y administración</i> |
-



A) ANÁLISIS DE LOS OBJETIVOS Y MEDIDAS DEL POA 2023

Como se ha comentado, el eje 5 dedicado a la transformación digital, la comunicación y la generación de conocimiento, pretende orientar el Sistema Público de Servicios Sociales hacia una administración moderna, identificando estos elementos como motor de cambio.

Un peso importante en el desarrollo de este eje lo tienen los sistemas de información y su desarrollo informático ya que, en la actualidad, los aplicativos informáticos de los sistemas de información se han convertido en herramientas indispensables para realizar de forma más ágil y eficiente procesos administrativos. Además, la interconexión entre los sistemas de información permite a los y las profesionales del Sistema ofrecer una atención integral a la persona usuaria, ya que se dispone de una información unificada y, por tanto, no limitada a la información recogida en una parte de la estructura administrativa.

Es objetivo del Sistema Público de Servicios Sociales poder disponer para cada persona usuaria de su historia social única, pudiendo acceder a ella las distintas áreas de atención que intervienen con esa persona, con las correspondientes limitaciones que establece la normativa sobre protección de datos.

Por otra parte, los sistemas de información permiten la recopilación, almacenamiento y análisis de grandes volúmenes de datos, lo que proporciona información útil para el seguimiento y evaluación de políticas públicas y, en consecuencia, para la toma de decisiones de manera informada y objetiva. Disponer de información accesible permite además la rendición de cuentas y la transparencia, acercando la gestión pública a la ciudadanía.

En este eje, el POA de 2023, aborda cuatro de sus cinco objetivos estratégicos, lo que indica la importancia de esta materia para las administraciones públicas y la necesaria adaptación de los servicios públicos al contexto.

⇒ Objetivo estratégico 5.1. Incorporar en el diseño de los desarrollos informáticos la perspectiva integral de sistemas

Medida 5.1.1. Obtención de información a partir de los datos de las aplicaciones de gestión

Medida 5.1.2. Mantenimiento y Desarrollo de nuevas aplicaciones informáticas

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



La medida 5.1.1. planteaba como objetivo específico obtener información útil para la planificación, control y gestión a partir de los datos disponibles en las aplicaciones del IASS, para ello en 2023 se programaban tres actividades: diseño de los cuadros de mandos del Servicio de personal (unidad de nóminas), diseño de la hoja de ruta que permita hacer un análisis de la información registrada en los sistemas de información y 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. Durante 2023, según el seguimiento realizado en esta medida, se ha elaborado el cuadro de mando del Servicio de personal, valorándose positivamente. Sin embargo, las otras dos actividades están pendientes de programar su ejecución y de su realización.

En la medida 5.1.2. la ejecución de las actividades planteadas en 2023 ha logrado avances ya que se ha llegado a un 100 % de ejecución en el desarrollo de un aplicativo de gestión para la unidad de tesorería y en la mejora de aplicativos para los trámites del IASS (TIASS); respecto a la gestión de servicios, su ejecución ha sido del 60 % y se han producido 6.133 peticiones de mantenimiento de aplicaciones.

La medida 5.1.3. ha permitido mejorar la gestión de los trámites online de discapacidad <https://aplicaciones.aragon.es/tiass/entrada.xhtml>, el intercambio de datos con la Tarjeta Social Digital del Estado, ya que se ha hecho el desarrollo y puesto en producción la PACIMV, y se dispone de entorno de pruebas para el resto de información a falta de ponerlo en producción.

Por otra parte, se ha avanzado en la disponibilidad de datos a través de la carpeta ciudadana MIA y envío a Gobernanza de Datos de información del IASS, en concreto, la información relativa a discapacidad y atención a la dependencia.

⇒ **Objetivo estratégico 5.3. Generar conocimiento a partir de la información contenida en los sistemas de información, repositorios y otras fuentes de datos del Sistema Público de Servicios Sociales**

Medida 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

Para el desarrollo de la medida desde el Servicio de Planificación, Evaluación de Servicios Sociales y Ayudas Públicas se establecieron contactos para conocer el aplicativo HOSS, analizándose los informes que ésta genera y la información que aporta, haciendo una primera valoración de las posibilidades de ejecución del proyecto <<Análisis de información de los perfiles de las personas usuarias y de la actividad



registrada en la red de hogares del IASS>>». Sin embargo, la limitación del número de personas que componen la Sección de Planificación (3,5 personas) llevaron a la necesidad de llevar a cabo otras tareas encomendadas al Servicio valoradas como prioritarias, no pudiéndose llegar a ejecutar la medida.

⇒ Objetivo estratégico 5.4. Acompañar a la ciudadanía en el proceso de relación digital con la administración

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

Este eje incorpora una medida relativa a reducir la brecha digital entre las personas mayores. Dicha medida, la 5.4.1., estableció dos líneas de trabajo: la impartición de cursos en el manejo de dispositivos móviles y el servicio de acompañamiento en el manejo de los mismos.

Del objetivo de 550 cursos de formación (120 de nivel básico y 430 de nivel avanzado), se han celebrado 481 cursos. De ellos, 209 han sido de nivel básico y 272 de nivel avanzado. Se observa una menor proporción de cursos avanzados que los esperados. La formación ha llegado a unas cuatro mil personas, de las cuales, algo más de la mitad han recibido formación de nivel avanzado.

⇒ Objetivo estratégico 5.5. Promover el gobierno abierto y accesible con una administración cercana a la ciudadanía

Medida 5.5.1. Gobierno fácil

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

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

En relación a este objetivo, en el plan operativo 2023 se incorporaron tres medidas.

La primera de ellas, la 5.5.1. Gobierno fácil, recoge entre sus objetivos adaptar formularios, resoluciones y escritos administrativos a lectura fácil para garantizar la comprensión de los mismos por parte de la población; trasladándose durante 2023 a lectura fácil 21 documentos.

Año a año el número de documentos en lectura fácil que la Administración autonómica pone a disposición de la ciudadanía ha ido en aumento, completándose además con la participación en eventos externos que promueven la difusión del



programa Gobierno Fácil. De los documentos en lectura fácil disponibles en el portal de Transparencia del Gobierno de Aragón hay que señalar que la Guía de recursos para personas con discapacidad en Aragón, en 2023, ha tenido 493 descargas únicas y 1.460 descargas en total; el Plan integral discapacidad ha contado con 337 descargas únicas y 690 descargas total y la Ley de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en Aragón ha tenido 400 descargas únicas y 788 descargas total. Además, este programa ha sido reconocido como mejor programa europeo en Gobierno Abierto 2023 por la OGP (Alianza de Gobierno Abierto).

La segunda medida, la 5.5.2. estaba enfocada a facilitar la comunicación entre personas usuarias y la Administración, en concreto, con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, que a través de la gerencia del IASS mantiene distintos canales de comunicación: correo electrónico, redes sociales, así como, el portal web del Instituto.

Durante 2023, se ha realizado una modificación parcial de la web del IASS. Se ha cambiado la página inicial del IASS, utilizando imágenes y menús más intuitivos y se ha organizado la información contenida. Queda por modificar páginas de segundo y tercer nivel que han de adaptarse al lenguaje claro y dotar a los documentos enlazados de accesibilidad para personas con discapacidad.

Desde que se realizó el cambio de la página inicial, se ha observado un descenso importante en la recepción de correos electrónicos solicitando información, que podría cifrarse en un 50 %. Lo que supone un indicador de que la ciudadanía está encontrando la información, utilizando el correo sólo para dudas muy puntuales y concretas.

En cuanto a la comunicación por correo electrónico, se han recibido 2.895 correos, de los cuales, 1.955 se han contestado directamente y 940 han sido canalizados a distintas áreas del IASS.

En redes sociales, se ha incrementado el número de seguidores y de visitas tanto en Facebook como en X (antes twitter). Desde mayo de 2023 el IASS dispone también de cuenta en Instagram. Las redes sociales suponen un canal de comunicación y, sobre todo, de difusión, de las actividades desarrolladas en centros y servicios del IASS, dando a conocer así los recursos y, dada la inmediatez de las redes sociales, su actividad en el día a día.

La medida 5.5.3., tercera medida incluida en este objetivo estratégico, estaba relacionada con el proceso de planificación estratégica, con esta medida se pretende difundir entre la ciudadanía y entre las personas profesionales que participan en el SPSS



el contenido del Plan Estratégico 2023-2026 y todos sus desarrollos, ya que un mayor conocimiento del mismo redundará también en una mejor aplicación.

En 2023, vinculado al Servicio de planificación y evaluación de servicios sociales y ayudas públicas competente en esta materia, se ha habilitado un espacio web específico para alojar la documentación relacionada con la planificación estratégica, reorganizando los contenidos y presentándolos con un lenguaje más sencillo y una presentación más visual (<https://www.aragon.es/-/planificacion-y-evaluacion-de-servicios-sociales>).

Además, por parte del personal adscrito al Servicio, se ha recibido formación sobre: “Selección, diseño y actualización de contenidos en el portal del Gobierno de Aragón” y sobre “Lenguaje y comunicación en entornos digitales”.

B) VALORACIÓN GENERAL DEL EJE EN EL POA 2023

El plan operativo 2023 incorpora medidas en cinco de sus seis objetivos estratégicos, no obstante, el cumplimiento de las mismas ha sido irregular y dichas medidas suponen un peso relativo insuficiente para el conjunto del Sistema.

Hasta dieciocho medidas inciden de manera secundaria en el objetivo estratégico relativo a la promoción del gobierno abierto y accesible con una administración cercana a la ciudadanía y hasta 14 en el referido a generar conocimiento a partir de la información contenida en los sistemas de información, repositorios y otras fuentes de datos del Sistema. Ello denota la transversalidad y percepción de necesidad por parte de las personas profesionales, en la utilización de las tecnologías y la comunicación en procesos y acciones con la ciudadanía y las personas usuarias del Sistema Público de Servicios Sociales. No obstante, y dado que no se ha observado un planteamiento de transformación digital profundo, se estima la necesidad de un mayor liderazgo y concienciación por parte del nivel directivo para impulsar este eje como política estratégica, necesaria para el desarrollo y modernización del SPSS, así como de trabajar en la interconexión de sistemas de información que conduzcan hacia la historia social única.



4. SEGUIMIENTO DE LA MEMORIA ECONÓMICA DE 2023



La memoria económica de la propuesta de Plan Operativo Anual de 2023, incluía la estimación del gasto que las administraciones públicas aragonesas aportan al Sistema Público de Servicios Sociales, siendo ésta la siguiente:

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

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

Analizada la ejecución presupuestaria de los presupuestos aprobados para 2023, la aportación de las administraciones públicas al Sistema en 2023, ha quedado conformada de la siguiente manera:

EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS DEL GOBIERNO DE ARAGÓN			
Gasto por fuente de financiación	Presupuesto 2023 (CF)	Gasto 2023 (OR)	% ejecución
Recursos propios	373.634.989,98 €	351.269.560,59 €	94,01%
Conferencia Sectorial	1.390.091,40 €	1.320.959,04 €	95,03%
Administración General del Estado	18.597.213,57 €	16.452.925,34 €	88,47%
Fondo Social / React-UE	4.005.909,72 €	3.223.033,69 €	80,46%
Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR)	67.978.993,85 €	17.115.602,63 €	25,18%
TOTAL	465.607.198,52 €	389.382.081,29 €	83,63%



ESTIMACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS DE LAS ENTIDADES LOCALES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN (miles de €) ¹			
	Presupuesto 2023	Gasto 2023 (OR)	% ejecución
Programa 23. Servicios sociales y promoción social	216.562	209.257	96,63%

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



5. RECAPITULACIÓN

El seguimiento recogido en este informe sobre el Plan Operativo Anual 2023, refleja que en el primer año de su aplicación, la distribución de medidas en los distintos ejes y objetivos estratégicos es desigual. Como se ha comentado, el POA 2023:

- cuenta con 36 medidas que dan respuesta a 15 objetivos estratégicos de forma directa y a 28 de manera secundaria
- es el eje 2, el relativo a mejorar la atención de las necesidades sociales desde una perspectiva integral y evolutiva, centrada en la persona, el que más peso tiene en 2023
- es el eje 3, extender entre la organización los principios y valores éticos que identifican al Sistema Público de Servicios Sociales, en el que mayor número de objetivos estratégicos inciden como secundarios en las medidas que conforman el plan operativo de 2023.

En la valoración de cada uno de los ejes se han recogido, de manera general, aquellos aspectos en los que cabría hacer hincapié en los planes operativos que restan para la finalización de la vigencia del plan estratégico, con lo que cabe concluir los siguientes aspectos:

1. Se observa una notable transversalidad en las medidas que conforman el plan operativo de 2023, puesto que las medidas que se recogen en él, abordan de manera secundaria varios objetivos estratégicos, denotándose esta transversalidad en los cinco ejes estratégicos del Plan Estratégico.
2. Los ejes 1 y 4 solo han contado con una medida, por lo que se deben plantear medidas que contribuyan al avance de los objetivos estratégicos recogidos en estos ejes.
3. En concreto, respecto al eje 1, Consolidar el SPSS de Aragón como un sistema basado en derechos, se ha de avanzar más en la consolidación del derecho a las prestaciones y en la respuesta que éstas dan a situaciones de necesidad social para la construcción de un Sistema Público de Servicios Sociales fuerte.
4. El eje 2, Mejorar la atención de las necesidades sociales desde una perspectiva integral y evolutiva centrada en la persona, es el que cuenta con un mayor número de medidas, que dan respuesta a un mayor número de objetivos estratégicos. Si bien se observan importantes avances en alguna de



las políticas que lleva aparejadas, no se observa el planteamiento de medidas, y por tanto no se considera que se esté produciendo un avance en otras, por lo que se ha de incidir en el conjunto de políticas públicas en las que este eje repercute.

5. En el eje 3, Extender entre la organización los principios y valores éticos que identifican al SPSS, eje en el que más medidas del POA 2023 inciden de manera secundaria en sus objetivos estratégicos, se observa un avance irregular, condicionado en parte por los cambios estructurales en el Departamento de Bienestar Social y Familia, así como en la disposición de recursos humanos que hayan podido impulsar algunas de sus medidas. Ello comporta la necesidad de que los futuros planes aborden de manera más profunda este objetivo, en el que si se han observado avances en el proceso de desburocratización en el sistema de atención a la dependencia.
6. En el eje 4, Fortalecer la estructura profesional aportando valor al sistema, se considera que, dado que el capital humano constituye un elemento esencial para ofrecer servicios de calidad en el Sistema Público de Servicios Sociales, se ha de hacer hincapié en la incorporación de medidas que respondan a los objetivos de este eje con mayor incidencia.
7. Por último, en el eje 5, Orientar el SPSS hacia la transformación digital, la comunicación y la generación de conocimiento, eje transversal y en el que se observa la necesidad de mejorar la utilización de las tecnologías y la comunicación en procesos y acciones con la ciudadanía y las personas usuarias del Sistema Público de Servicios Sociales, no se observa un planteamiento de transformación digital profundo, por lo que se plantea la necesidad de que se incida en un mayor impulso desde el nivel directivo para el desarrollo y modernización del SPSS, y la interconexión de sistemas de información que puedan conducir a una historia social única.



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

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

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

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)