

III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2023-2026



INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

Junio de 2025

1. INTRODUCCIÓN

El Gobierno de Aragón aprobó, con fecha 17 de mayo de 2023, el III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón (PESSA) para el periodo 2023-2026. Este Plan establece su estructura, en torno a una definición de su visión, misión y valores, mediante cinco ejes y 29 objetivos estratégicos. Además, el III PESSA 2023-2026 contempla su implementación a través de Planes operativos.

Durante el año 2024 se ha llevado a cabo el desarrollo del segundo Plan Operativo, con el objetivo de avanzar en el cumplimiento de los compromisos establecidos en el citado III PESSA 2023-2026. Este segundo Plan Operativo (de 2024) ha permitido concretar y avanzar en las acciones necesarias para lograr los objetivos estratégicos definidos en dicho marco.

El III PESSA 2023-2026 incluía expresamente, en su apartado dedicado al modelo de gestión, la realización de un seguimiento específico de los planes operativos. Este seguimiento tiene como finalidades principales determinar y visibilizar el grado de avance de las medidas propuestas, permitiendo conocer su evolución y detectar posibles desviaciones o necesidades de ajuste.

El presente Informe refleja la labor de seguimiento respecto a la ejecución de las medidas incluidas en el Plan Operativo correspondiente al año 2024, así como el desarrollo efectuado a lo largo del citado ejercicio y la información en cuanto a los resultados obtenidos.

2. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO DE 2024

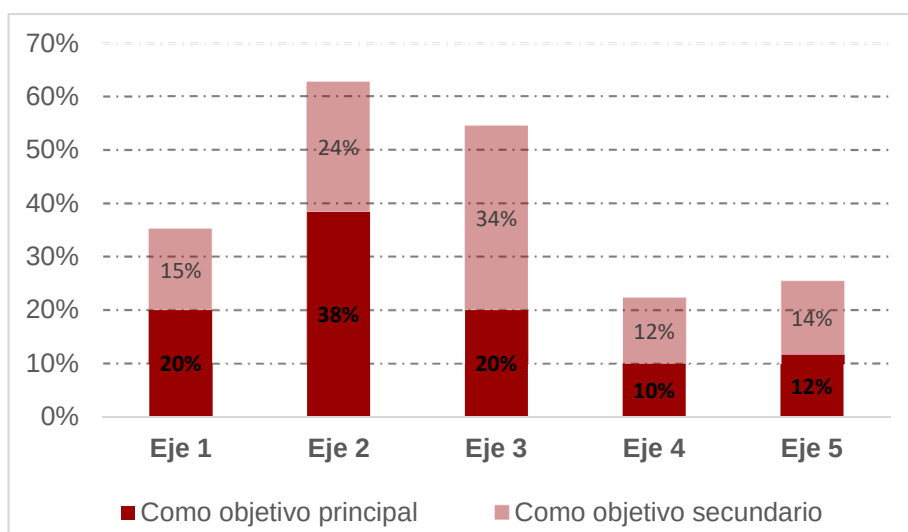
El Plan Operativo Anual 2024, recogió 60 medidas que daban respuesta de manera directa a 21 objetivos estratégicos de los 29 planteados, incidiendo de manera secundaria en todos sus objetivos estratégicos.

La metodología que se ha utilizado para observar el alcance de las medidas planteadas sobre los objetivos estratégicos del Plan, es la identificación de cada medida con un objetivo principal y, dada la interrelación de las políticas sociales, las conexiones o relación con otros objetivos estratégicos.

- el eje 1 contó con doce medidas que daban respuesta a cuatro de los objetivos de forma principal y sus seis objetivos de forma secundaria
- el eje 2, con veintitrés medidas, daba respuesta a seis objetivos de manera principal y de manera indirecta a los ocho que componían el eje
- el eje 3 contó con doce medidas, que dieron respuesta a cinco objetivos de manera principal y a los seis objetivos del eje de manera secundaria
- el eje 4, con seis medidas, daba respuesta a cuatro de los objetivos de forma principal y a los cuatro objetivos de forma secundaria.
- el eje 5, con siete medidas, daba respuesta a cuatro objetivos de forma principal y a los cinco que componen el eje de forma secundaria.

Conforme al anterior plan operativo, el eje 2 “Mejorar la atención de las necesidades sociales desde una perspectiva integral y evolutiva, centrada en la persona”, es el que ha tenido mayor presencia en el POA 2024 con 23 de las 60 medidas incluidas en este año. Lo que supone un peso relativo del 38% en el conjunto del Plan.

Peso relativo según los ejes estratégicos en los que inciden las medidas incorporadas en el POA 2024



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

Este eje estratégico trata de consolidar el Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón como un verdadero sistema basado en derechos, lo que implica avanzar en un marco jurídico que reconozca y garantice el acceso al sistema y a sus prestaciones como un derecho subjetivo, exigible y protegido.

Se orienta a asegurar el ejercicio efectivo de los derechos sociales reconocidos legalmente, situando a la persona como titular de esos derechos y, de manera destacada, garantizando su acceso al Sistema Público de Servicios Sociales.

El objetivo es impulsar un Sistema sólido, centrado en las personas, que sea capaz de adaptarse con flexibilidad a las distintas realidades sociales y territoriales, independientemente del lugar de residencia.

Este eje 1, del III PESSA 2023-2026, se compone de seis objetivos estratégicos. El POA de 2024 incluyó doce medidas que se concentran, como se aprecia a continuación, en el desarrollo de cuatro de estos objetivos estratégicos del III PESSA 2023-2026.

Objetivos estratégicos del Eje 1 y medidas del POA 2024**1.1. Avanzar en la normativa que garantice el acceso al sistema y sus prestaciones como derecho**

- 1.1.1. Aprobación de la Orden que regula el Proyecto Educativo Marco de los Centros Residenciales*
- 1.1.2. Aprobación decreto regulador del procedimiento previo a la adopción nacional e internacional*
- 1.1.3. Aprobación de Decreto regulador de las estancias temporales de personas menores de edad extranjeras*
- 1.1.4. Desarrollo y actualización de reglamentos del CCSS Comarca del Aranda*
- 1.1.5. Aprobación de un marco normativo que defina los derechos a los servicios sociales de la ciudadanía de Calatayud*

Objetivos estratégicos del Eje 1 y medidas del POA 2024

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

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

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

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

1.5. Apoyar desde el Sistema Público de Servicios Sociales las políticas transversales del Gobierno de Aragón

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

1.5.2. Estrategia contra la soledad no deseada en personas mayores

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

1.5.4. Fomento de la conciliación familiar desde los Servicios Sociales en el ámbito rural

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

ANÁLISIS DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

⇒ **OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.1. Avanzar en la normativa que garantice el acceso al sistema y sus prestaciones como derecho**

El objetivo 1.1. contaba en el POA 2024 con 5 medidas. Sin embargo, las previsiones en cuanto a los futuros desarrollos normativos no pueden ser consideradas desde perspectivas inamovibles. Conviene trasladar en este informe que, realmente, la medida 1.1.3 del POA de 2024 ya no fue incluida en el Plan Normativo del año 2024. A su vez, la propia realidad orientó la decisión final, adoptada a lo largo de 2024, de no incluir el contenido relativo a las medidas 1.1.1 y 1.1.2 en Plan Anual Normativo del Ejecutivo aragonés correspondiente al 2025.

Por otra parte, entre aquellas actuaciones incorporadas a la planificación operativa de 2024 y que han sido llevadas a cabo, se encuentran las medidas 1.1.4. y 1.1.5. Estas dos medidas hacen referencia al desarrollo normativo en los Centros de servicios sociales de la Comarca del Aranda y del Ayuntamiento de Calatayud, respectivamente.

En concreto, la Comarca del Aranda tenía previsto, en el POA de 2024 (medida 1.1.4.), continuar con el desarrollo y actualización de los reglamentos de sus prestaciones básicas y de funcionamiento del Centro de Servicios Sociales. A este respecto, el 9 de marzo de 2025, se publicó en el BOPZ, la [aprobación definitiva del Reglamento de Funcionamiento del Servicio de Información, Valoración, Diagnóstico y Orientación Social de la Comarca del Aranda.](#)

En cuanto al protocolo del Servicio de Intervención Familiar (SIF) se ha venido cumpliendo el calendario de elaboración, ya que durante este año se ha mejorado el texto con la participación de los profesionales del Centro y se prevé su finalización y aprobación en 2025. Respecto al protocolo de funcionamiento del Sistema Público de Inclusión Social, su ejecución se ha visto afectada por no poderse sustituir al personal encargado de su desarrollo y el protocolo se encuentra en fase borrador. Por otro lado, en el POA de 2024 se incluía la elaboración de un protocolo de colaboración con la Guardia Civil para situaciones recogidas en el reglamento del Servicio Alojamiento Temporal para Situaciones de Urgencia, que no se ha iniciado a lo largo del año de seguimiento.

Por su parte, el Ayuntamiento de Calatayud (medida 1.1.5.) planteaba la revisión de su actual Catálogo de Servicios Sociales a partir de la elaboración de una propuesta técnica de las prestaciones a incluir, el diseño del reglamento de funcionamiento del Centro Municipal de Servicios Sociales y la elaboración de la Ordenanza General de Servicios Sociales, unificando el contenido de reglamentos previos. Estas tareas, desarrolladas por el equipo técnico del centro municipal, estaban en fase de borrador al cierre del año. El siguiente paso será su publicación en el portal de transparencia para abrir el periodo de alegaciones, tras el cual se procederá a su aprobación en sesión plenaria. Se estima que todo el proceso habrá concluido a lo largo de 2025.

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

A este objetivo estratégico se habían incorporado dos medidas, por un lado, la implementación de innovaciones en el proceso de valoración de la discapacidad y, por otro, la introducción de cambios en el nivel de renta para el acceso al programa básico.

La primera medida “Innovaciones en el proceso de valoración de la discapacidad” (medida 1.2.1.) tiene carácter plurianual y para el ejercicio 2024 se había planteado avanzar en su desarrollo a través de varias actuaciones: la creación de nuevos equipos para la valoración del grado de discapacidad adscritos a los Servicios Centrales del IASS, la aplicación de criterios simplificados de valoración y discriminación de métodos de valoración según el triaje de las solicitudes; la aplicación de medidas de simplificación y criterios de preferencia conforme al real Decreto 888/2022, de 18 de octubre; así como el desarrollo informático dirigido a recoger dicha simplificación de la gestión administrativa y la formación sobre la aplicación del baremo a profesionales y entidades.

Estas actuaciones han estado orientadas a mejorar la eficiencia del proceso de valoración de la discapacidad, reducir los tiempos de tramitación y optimizar la atención a la ciudadanía. Para ello, se han constituido tres nuevos equipos adscritos a los Servicios Centrales del IASS, integrados por 18 profesionales (terapeutas ocupacionales, médicos, personal de enfermería, psicólogos, trabajadores sociales y administrativos). El primer equipo comenzó en diciembre de 2023 y los otros dos en julio de 2024, lo que ha permitido contener y reducir progresivamente la lista de espera.

De forma paralela, se ha implementado un sistema de triaje de solicitudes que ha permitido distinguir de manera más eficiente entre aquellas solicitudes que requieren una valoración presencial y las que pueden resolverse de forma no presencial. Esta diferenciación se basa en la disponibilidad de información suficiente procedente del historial clínico y/o del expediente administrativo. Actualmente, aproximadamente dos de cada tres expedientes se resuelven de forma no presencial, lo que ha contribuido significativamente a la optimización de los recursos disponibles. Asimismo, se han aplicado criterios de simplificación establecidos en el Real Decreto 888/2022, de 18 de octubre; que permiten, en función del ciclo vital de la persona, prescindir de la aplicación de todos los baremos. Esta medida ha facilitado una valoración más ágil y adaptada a determinadas situaciones, mejorando la eficiencia del procedimiento.

En cuanto al desarrollo de herramientas informáticas, se han introducido mejoras significativas para el apoyo en los procesos administrativos y de gestión. Entre estas iniciativas, se encuentra el nuevo carnet de discapacidad que permite acceder a recursos y beneficios asociados al reconocimiento del grado de discapacidad. Este Carnet, se encuentra disponible tanto en formato físico como digital:

El formato físico se emite únicamente para los reconocimientos de carácter permanente y se remite de oficio a la persona interesada junto con la resolución de reconocimiento de la condición de persona con discapacidad y el dictamen-propuesta. Se trata de un

documento que incorpora un resumen de los beneficios y recursos, adaptado además a lectura fácil.

El formato digital está disponible para todo tipo de reconocimientos, en la carpeta ciudadana del Gobierno de Aragón (MIA Aragón), y puede descargarse en cualquier dispositivo electrónico.

Este proyecto se puso en marcha en diciembre de 2024 y hasta 30/04/2025 se han emitido y remitido 7.300 carnets de discapacidad en formato físico y en el caso del formato digital 2.828 personas han accedido a MiA para la descarga del mismo.

También se ha renovado la vía *web* para la presentación de solicitudes de valoración de la discapacidad, incorporándose un diseño más accesible y funcional. Esto ha llevado a registrar por este canal el 30% de las solicitudes mensuales. Además, se ha fortalecido la interoperabilidad con el aplicativo estatal de discapacidad, lo que ha requerido una adaptación técnica del sistema autonómico para garantizar una integración eficaz de los datos.

Respecto a la formación, durante 2024 se han celebrado cinco jornadas dirigidas a profesionales y entidades sociales, centradas en el nuevo baremo de discapacidad. Estas sesiones han combinado contenidos teóricos y prácticos, abordando aspectos clave del procedimiento de valoración, la aplicación de distintos baremos y el uso de herramientas digitales asociadas. De este modo, se ha facilitado una adecuada preparación técnica a los profesionales implicados, lo que ha contribuido a mejorar la calidad del proceso de valoración.

En cuanto a la medida 1.2.2., la “introducción de cambios en el nivel de renta para el acceso al Programa Básico” (antes conocido como privación material e incluido en la programación del Fondo Social Europeo plus) no ha sido posible llevarla a cabo. Si bien se estaba a la espera de elaborar la documentación e informes necesarios para autorizar el uso de este indicador de acceso, estos cambios no se han podido llevar a cabo, dado que tampoco se ha podido singularizar por el Estado este criterio de acceso (40% de la renta mediana en Aragón) y se ha mantenido para todas las Comunidades Autónomas del territorio nacional el 40% de la renta mediana nacional, al tratarse de un programa plurirregional aprobado en Decisión de Ejecución de la Comisión Europea de 9 de diciembre del 2022. La Decisión de Ejecución C(2022) 9405 final del programa “FSE+ de Asistencia Material Básica” para España, dentro del marco del FSE+.

⇒ **OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.4. Fortalecer una imagen unitaria de los servicios sociales como sistema**

Este objetivo estratégico incluía la medida 1.4.1. “Consolidar la imagen del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón”, sin embargo, si bien se han dado avances importantes entre el conjunto de actores implicados vinculados a este sistema, no pueden destacarse actuaciones concretas en relación con las actividades ejecutadas en 2024, al no haberse dado tampoco la capacidad de recabar más información al respecto del seguimiento de esta medida.

⇒ **OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.5. Apoyar desde el Sistema Público de Servicios Sociales las políticas transversales del Gobierno de Aragón**

En este caso se incluyeron cuatro medidas, tres en el ámbito de las políticas dirigidas a las personas mayores y una, la medida 1.5.4., del ámbito de la política familiar vinculada al territorio.

En política de mayores, desde la Dirección General de Mayores se incluyeron en el POA 2024, en relación a este objetivo estratégico, las medidas relativas a la elaboración del anteproyecto de ley integral de garantía de derechos de los mayores en Aragón, la estrategia contra la soledad no deseada en personas mayores y, además, la prevención del maltrato y el abuso económico a las personas mayores.

El proceso de elaboración del anteproyecto de ley (medida 1.5.1.) comenzó en febrero de 2024 con la firma de la Orden de inicio suscrita por la persona titular del Departamento de Bienestar Social y Familia. En una primera fase participativa, se realizó un diagnóstico que sirvió de base para el primer borrador, elaborado por la Universidad de Zaragoza mediante un contrato menor.

El proceso participativo ha contribuido a precisar conceptos y medidas, habiéndose tratado de configurar un diagnóstico compartido en relación a diferentes problemáticas y necesidades de las nuevas generaciones de personas mayores y su contexto social. En una fase del proceso participativo, a desarrollar con posterioridad (2025), se plantearía el proceso y talleres con un carácter más propositivo.

En todo caso, con el diagnóstico de esta primera fase, con la que se ha abordado áreas como la soledad no deseada o los abusos, también se corrobora la situación de partida para este futuro texto legal con un carácter, más bien, de tipo declarativo. Es decir, que

tendría como objetivo reconocer y declarar la existencia de ciertos derechos del conjunto del marco jurídico aplicable, contribuyendo así a fomentar los derechos de las personas mayores.

Actualmente, este borrador inicial se está enriqueciendo desde nuevas perspectivas y se está abordando nuevamente su redacción. De tal forma que, está previsto que la tramitación administrativa finalice en 2025, para ser remitido el anteproyecto de ley a las Cortes de Aragón. Esta futura norma tendrá un carácter declarativo, es decir, no impondrá nuevas obligaciones, sino que reconocerá y consolidará derechos ya existentes de las personas mayores. Su finalidad es reforzar la seguridad jurídica de derechos ya reconocidos de forma dispersa, frente a nuevas problemáticas actuales como la brecha digital, el buen trato y la prevención del abuso y maltrato.

La elaboración de la Estrategia para afrontar la Soledad no Deseada en Aragón (medida 1.5.2) también ha contado con esta amplia participación, que incluyó talleres ciudadanos y la colaboración interinstitucional, interdepartamental y de entidades del ámbito privado. Fruto de este trabajo conjunto, la Universidad de Zaragoza elaboró un primer borrador del documento que, desde la Dirección General de Mayores, se ha perfeccionado y ampliado, al incorporar nuevos puntos de vista recogidos en trabajos posteriores.

La publicación y difusión de la versión final de la estrategia está prevista a lo largo del año 2025, bajo el título “*Estrategia para afrontar la Soledad no Deseada de las personas mayores en Aragón 2025-2028*”. Este documento recogerá las principales líneas de intervención y un conjunto de medidas orientadas a afrontar la problemática que aborda la Estrategia, buscando erigirse como una herramienta eficaz, que permitirá la evaluación anual.

Paralelamente, en el marco de estas mismas competencias sobre las políticas en torno a las personas mayores, se desarrollan iniciativas complementarias como talleres sobre TIC, estrategias contra la soledad y grupos de trabajo informales, que refuerzan la atención al colectivo.

Respecto a la medida 1.5.3., Prevención del maltrato y el abuso económico a las personas mayores, con una perspectiva plural e interinstitucional, durante 2024 se constituyó un grupo de trabajo sobre la prevención del maltrato y el abuso económico a este colectivo en Aragón. Con la implicación de profesionales de distintos ámbitos y con un carácter permanente, ha tenido entre sus objetivos de este año 2024 clarificar las áreas y los campos que debían formar parte de la estrategia de prevención (sanidad, justicia, servicios sociales, etc.). También ha trabajado en la concepción y definición del maltrato, sus posibles tipologías, ámbitos en los que se produce, factores que aumentan

el riesgo de sufrir este maltrato, etc. Y, en cuanto a su organización, ha concretado la periodicidad con la que se va a reunir la mesa de trabajo y los aspectos que pretende abordar a corto y medio plazo.

Se considera que la experiencia de este año ha sido positiva, teniendo como objetivo principal elaborar un protocolo de actuación para la prevención, detección y abordaje de situaciones de maltrato a las personas mayores.

En el marco de este mismo objetivo estratégico, además, la Comarca del Cinca Medio, incluía en el POA 2024 una medida respecto al fomento de la conciliación familiar desde los Servicios Sociales en el ámbito rural (medida 1.5.4.). Concretamente, a través de la puesta en marcha de una bolsa individual de cuidados; el denominado proyecto Ludomóvil, dependiendo de las inscripciones en diferentes municipios de la Comarca y la continuidad del proyecto conciliación grupal La Movida.

El seguimiento de su implementación refleja que el recurso ha dado apoyo a familias con necesidad de conciliar con preferencia a familias sin recursos propios o ajenos para poder conciliar y se ha dado servicio a 11 familias y 14 niños/as.

Por lo que se refiere al proyecto de Ludomóvil, tratándose de un proyecto novedoso en la Comarca y ha tenido una gran acogida por parte de las familias (154 inscripciones para el curso 2024-2025), se ha ampliado la actividad a un día adicional por municipio, con sesiones de dos horas de duración. Valorándose como positivo que el formato grupal permite dar apoyo simultáneamente a múltiples familias. Además, al desarrollarse de forma gratuita y en los propios municipios, facilita la conciliación de aquellas familias que carecen de recursos económicos o tienen problemas para desplazarse. Cabe destacar que, junto con el componente lúdico, la actividad incorpora un enfoque educativo, abordando temáticas como la gestión emocional, el respeto, los hábitos saludables y la convivencia. En localidades con menor población, el trabajo en grupos reducidos ha permitido una atención más personalizada, favoreciendo la intervención familiar. Todo ello ha contribuido a una alta satisfacción entre las familias participantes.

El programa “La Movida Cinca Medio” ha contado con 514 participantes provenientes de 399 familias. Si bien, se trata de una actividad afianzada desde hace algunos años, las actividades que se realizan son novedosas cada año. Se adapta su organización a las necesidades de las familias, ampliando el horario, las fechas de ejecución, así como, la acogida a usuarios mayores de 16 años como colaboradores de la actividad.

VALORACIÓN GENERAL DEL EJE 1

Las doce medidas contempladas en el POA 2024 han activado actuaciones directas sobre cuatro de los seis objetivos estratégicos definidos para este eje, consolidando procesos normativos importantes en el ámbito local —como los llevados a cabo por la Comarca del Aranda y el Ayuntamiento de Calatayud— y avanzando en transformaciones significativas como la modernización del proceso de valoración de la discapacidad, con efectos muy positivos en la reducción de listas de espera y de mejora de la accesibilidad administrativa llevada a cabo por el IASS. Asimismo, se han desplegado políticas de mayores y de conciliación familiar, que han fortalecido la complementariedad de las políticas sociales respecto a otros ámbitos en el marco de las políticas transversales.

No obstante, en el presente informe de seguimiento también han de ponerse de manifiesto limitaciones y áreas de mejora. Por un lado, las actuaciones de desarrollo normativo en materia de infancia (objetivo 1.1) han sufrido demoras, indicando dificultades de ejecución como inicialmente fue planteada. Además, el seguimiento respecto a la medida orientada a consolidar la imagen unitaria del Sistema (objetivo 1.4) da lugar a la necesidad de reforzar la comunicación y la identificación de los servicios sociales como sistema en el imaginario colectivo.

En conjunto, el eje refleja que se han conseguido avances significativos, pero todavía mantiene retos pendientes en aspectos estratégicos vinculados a la consolidación de derechos, la imagen del Sistema Público de Servicios Sociales y el acceso a recursos, sobre los que habrá que continuar trabajando en los próximos años.

EJE ESTRATÉGICO 2.

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

Este segundo eje está centrado en hacer efectivos los derechos sociales a través de la mejora en la atención a las necesidades sociales, como columna vertebral del Sistema Público de Servicios Sociales, aplicando el modelo de Atención Integral Centrada en la Persona.

Para lograrlo, es fundamental contar con servicios y recursos adecuados que respondan a las demandas sociales, teniendo en cuenta todas las etapas de la vida y los distintos niveles de intensidad demandados, lo que requiere una respuesta que abarque desde la prevención hasta intervenciones especializadas de alta intensidad y profesionalización.

El eje se estructura en torno a ocho objetivos estratégicos, de los cuales seis incorporaban medidas programadas en 2024. En términos cuantitativos, este eje concentra el mayor número de actuaciones, con un total de 23 medidas, lo que refleja su peso relativo (un 38%) dentro del conjunto de la planificación operativa de 2024.

Objetivos estratégicos del Eje 2 y medidas del POA 2024

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

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

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

2.2. 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

Objetivos estratégicos del Eje 2 y medidas del POA 2024

- 2.2.3. Nuevo concierto de atención a la infancia migrante en acogimiento residencial (CATIM)*
- 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*
 - 2.3.4. Impulsar el nuevo modelo de atención a la persona entre el personal del IASS*
 - 2.3.5. Realizar evaluación y seguimiento del programa 17 plus de atención a la infancia migrante*
- 2.4. 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*
 - 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**

Objetivos estratégicos del Eje 2 y medidas del POA 2024

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*
- 2.8.5. Espacio itinerante para la promoción de la autonomía personal*

ANÁLISIS DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

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

Incluida en este objetivo estratégico, en el contexto del proceso de modernización de la red de hogares para personas mayores, en la medida 2.1.1, se ha dado prioridad a las actuaciones para fortalecer el sistema de seguimiento y evaluación del Servicio de Promoción de la Autonomía Personal (PAP) y del Programa Cuidarte.

Con este propósito, se han desarrollado jornadas técnicas de trabajo dirigidas a los equipos profesionales de los servicios PAP, en las que se ha llevado a cabo una revisión participativa de los hitos del recorrido de dicho servicio. Estas sesiones han tenido como finalidad principal avanzar en la consolidación del modelo de atención centrado en la persona (AICP) en el ámbito de intervención. A este respecto existe la voluntad técnica de contratar, cuando sea posible a nivel presupuestario, un acompañamiento con el objetivo específico de continuar avanzando en la consolidación del modelo AICP y en la formación continua de estos equipos.

En cuanto a la mejora del proceso de evaluación del programa Cuidarte, se han reducido el número de ítems en las escalas, conforme a la actuación prevista para el año 2024 y se han incorporado indicadores que mejoran la validez y fiabilidad del instrumento de evaluación.

En la medida 2.1.2, "Programa de inclusión social en la Comarca del Sobrarbe", implementado desde el Centro de Servicios Sociales de la Comarca, durante el año 2024 la intervención social ha estado centrada en colectivos especialmente vulnerables, como personas con problemas de salud física y mental, mujeres en situación de exclusión y población inmigrante. La ejecución del programa se ha caracterizado por la

personalización y participación de las personas usuarias, elaborando itinerarios individualizados de inserción sociolaboral y realizando un acompañamiento constante, adaptado a las necesidades específicas de cada persona. Esta metodología ha permitido generar vínculos de confianza y reducir barreras, como el miedo o la inseguridad, facilitando así la integración progresiva en la vida comunitaria.

En el programa se destaca también la coordinación con otros profesionales de la Comarca, lo que ha favorecido poder abordar de forma integral problemáticas detectadas como la necesidad de espacios seguros para mujeres, la promoción de hábitos saludables, o la integración en el ámbito laboral de personas con discapacidad a través de empleo protegido.

Actividades previstas como el proyecto “Haz click a la igualdad”, “Uniendo voces” o “Ágilmente-Mujer”, entre otras, han servido como vehículo para mejorar los procesos de inclusión social, adaptando la intensidad de la intervención a las necesidades y requerimientos de cada persona.

Se señala como limitación para el desarrollo del programa, en una comarca extensa y poco poblada, la falta de un transporte que se adapte a las necesidades del programa y que facilite una mayor participación de las personas usuarias, al tiempo que se subraya la necesidad de seguir impulsando estrategias que garanticen la proximidad de la intervención social comunitaria.

El seguimiento de la medida 2.1.4., relativa a la financiación de perfiles profesionales en los centros de servicios sociales, impulsada por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS), refleja que se ha continuado con la evaluación del impacto de los convenios firmados con entidades locales para contribuir a la financiación de los equipos básicos del Centro de Servicios Sociales y la incorporación de profesionales para el desarrollo de programas específicos.

La disposición adicional quinta del Decreto 30/2023, de 22 de marzo, establecía que el equipo básico de la estructura básica del Centro de Servicios Sociales tendría que estar completa con los perfiles y ratios recogidos en esa norma en el plazo máximo de un año desde la entrada en vigor de la misma

A 1 de enero de 2024 los Centros de Servicios Sociales contaban con 529,5 profesionales en el equipo básico, faltando por incorporarse 24 profesionales en octubre de 2024 para alcanzar los 574 profesionales contratados. Este déficit corresponde a 15 comarcas que, a esa fecha, aún no han completado su equipo básico, si bien, se continúa el progreso para reforzar estas estructuras básicas. En cuanto a los programas

específicos de servicios sociales, se han incorporado 17 nuevos profesionales, ampliándose de 179,5 al inicio del año a 196,5 profesionales.

El Gobierno de Aragón, a través del IASS, ha traspasado al primer nivel de atención del Sistema Público de Servicios Sociales, competencia de las entidades locales, 14.023.547 euros, de los cuales, 4.497.418 euros proceden del Estado. Los convenios firmados entre el IASS y las entidades locales refuerzan la colaboración interadministrativa y contribuyen al fortalecimiento de los equipos técnicos del primer nivel de atención, permitiendo consolidar estructuras profesionales más estables, multidisciplinarias y cercanas a la ciudadanía.

La medida 2.1.5., Implementación de la Estrategia aragonesa para niños, niñas y adolescentes que migran solos representa una iniciativa innovadora del Gobierno de Aragón, orientada a garantizar una atención integral y de calidad a este colectivo con necesidades específicas. Su objetivo principal es mejorar la atención que reciben estos menores en aspectos fundamentales como la acogida, la atención social, la escolarización y la integración en su entorno. Esta estrategia se concibe como una respuesta estructurada y comprometida con los derechos de la infancia migrante, promoviendo su desarrollo personal y su inclusión plena en la sociedad aragonesa.

Uno de los pilares fundamentales de esta estrategia es la colaboración interinstitucional. Para ello, se ha establecido un Grupo Motor que integra a representantes de distintas administraciones públicas, la universidad y entidades sociales, con el fin de coordinar esfuerzos y garantizar una intervención coherente y eficaz. Este Grupo se organiza, a su vez, a través de grupos de trabajo específicos para abordar los distintos ejes de actuación. Obteniéndose así una visión multidisciplinar y una respuesta adaptada a las necesidades reales de los menores.

Durante el año 2024 se elaboró el documento en el que se recogen y sistematizan las actuaciones pendientes en el marco de la implementación de la Estrategia Aragonesa para niños, niñas y adolescentes que migran solos/as. No obstante, debido a circunstancias del Servicio, principalmente relacionadas con los cambios en el personal responsable de su impulso, no ha sido posible retomar durante 2024 las acciones previstas. En todo caso, se ha replanteado estas medidas para abordar su reactivación en 2025 mediante la dinamización de los grupos de trabajo y avanzar en la consolidación de un modelo de atención integral, participativo y adaptado a la realidad de los niños, niñas y adolescentes que migran solos/as.

⇒ **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**

En este objetivo estratégico el POA 2024 incluye tres medidas, en la primera, relativa a la mejora en el Sistema de Servicios y prestaciones SAAD en Aragón (medida 2.2.1.), durante 2024, se ha constituido un grupo técnico interdepartamental, en el que han participado el Servicio de Ordenación de Servicios Sociales, el Servicio de Régimen Jurídico y Coordinación Administrativa y el Servicio de Programas de Dependencia, Mayores y Discapacidad; a fin de elaborar la Orden reguladora de los servicios de prevención de la dependencia y promoción de la autonomía personal. Estos servicios están dirigidos a aquellas personas que se encuentren en situación de fragilidad o de riesgo de dependencia y que presenten una disminución en su funcionalidad y reserva fisiológica que conlleva una mayor probabilidad de presentar un deterioro progresivo, con mayor pérdida de función y de padecer eventos adversos de salud. Esta norma tiene como objetivo regular dichos servicios en el marco del Sistema de Servicios Sociales de Aragón, estableciendo los requisitos para su prestación por entidades públicas o privadas. A finales de año, el borrador fue sometido a información pública, alcanzando un 50% de avance en su tramitación. La iniciativa ha sido incorporada al Plan Anual Normativo de 2025, lo que permitirá continuar su desarrollo y posterior implementación.

En paralelo, relacionado con la mejora de la Prestación de Cuidados en el Entorno Familiar, durante el año 2024 se ha constituido un grupo de trabajo técnico en el IASS en el que han intervenido el Servicio de Régimen Jurídico y Coordinación Administrativa y el Servicio de Programas de Dependencia, Mayores y Discapacidad; a fin de elaborar un texto normativo que modifique la Orden de 24 de julio de 2013, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, reguladora de las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, la capacidad económica de los beneficiarios y su participación en el coste de los servicios, en la Comunidad Autónoma de Aragón.

El procedimiento de tramitación culminó en 2024 y se publicó en el Boletín Oficial de Aragón, número 14, del 22 de enero de 2025, la [ORDEN BSF/22/2025, de 10 de enero, por la que se modifica la Orden de 24 de julio de 2013, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, reguladora de las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, la capacidad económica de los beneficiarios y su participación en el coste de los servicios, en la Comunidad Autónoma de Aragón.](#)

La Orden, entre otros aspectos señalados en su preámbulo, realiza una mejora en la prestación de cuidados en el entorno familiar a través de dos elementos: la modificación

de los parámetros de cálculo y el aumento de las cuantías máximas. De esta forma, las familias que estén cuidando a un familiar y tengan al mismo tiempo formalizado un contrato laboral con un tercero verán aumentada la cuantía de la prestación de una forma significativa.

Para llevar a cabo las disposiciones estipuladas en la Orden ha sido necesario un importante desarrollo informático, ya que la nueva prestación económica conlleva cambios en la fase de solicitud, en la fase PIA, en la fase de nómina, así como en relación al envío de información de manera interoperable con los sistemas del IMSERSO.

Cabe destacar la implicación y participación de las trabajadoras sociales de las entidades locales en la definición de la prestación de colaboración a través de las XVI Jornadas Técnicas de Centros de Servicios Sociales, organizadas por el IASS en Orihuela del Tremedal.

En cuanto al desarrollo de la prestación vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) y la prestación para la Promoción de la Autonomía Personal (PAP), ha de indicarse que durante 2024 se vino definiendo el módulo de prestaciones vinculadas al SAD y al PAP en el programa DASS. Sin embargo, hasta que no se complete la tramitación de las correspondientes normativas no se podrá culminar sus desarrollos informáticos. Se estima que durante el año 2025 se podrá completar el análisis del Servicio de Promoción de la Autonomía Personal, se analizará qué ajustes hay que incorporar y se comenzará los desarrollos informáticos en las tres aplicaciones informáticas (DASS, DPSS y GNSS).

En este sentido, en lo que concierne a la regulación normativa se ha constituido un grupo de trabajo interdepartamental con la participación del Servicio de Ordenación de Servicios Sociales y el Servicio de Programas de Dependencia, Mayores y Discapacidad; disponiendo al finalizar el año de un primer borrador de Orden que modificaría la Orden de 29 de abril de 2013, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, de Desarrollo del Servicio de Ayuda a Domicilio y Servicio de Teleasistencia. Esta modificación tiene como objetivo adaptar la normativa a la Resolución de 28 de julio de 2022, de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia. Una vez elaborado el borrador de la norma, se encuentra pendiente del inicio de su tramitación normativa.

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” impulsada por la Fundación para el apoyo a la autonomía y capacidades de las personas en Aragón, ha continuado desarrollando la labor de la Fundación para la atención y acompañamiento a personas con medidas de apoyo, alcanzando al finalizar el año un total de 2.014 personas atendidas. De estas, 375 corresponden a nuevos expedientes iniciados en los últimos doce meses. En cuanto a la distribución territorial, 1.377 personas han sido atendidas en la provincia de Zaragoza, 365 en Huesca y 272 en Teruel. Cabe destacar que 1.022 personas reciben atención en centros especializados (salud mental, discapacidad o mayores), mientras que el resto son atendidas en sus domicilios.

En el ámbito de la sensibilización y formación se ha dado continuidad a las charlas divulgativas y formativas dirigidas a profesionales. No obstante, el volumen de casos gestionados ha limitado la frecuencia de estas actividades respecto a lo inicialmente previsto. Principalmente, estos encuentros han sido reuniones de trabajo en los centros en los que residen personas con medida de apoyo ejercida por la Fundación para trabajar el caso; reuniones con el servicio de menores en previsión de aquellos menores que, en su edad adulta, puedan llegar a necesitar medidas de apoyo ejercidas por la Fundación; así como, reuniones con la Dirección General de Salud Mental y con la Gerencia y Dirección de centros del IASS.

En relación con el servicio de información a la ciudadanía sobre medidas de apoyo judiciales y voluntarias, se han mantenido 24 entrevistas individuales con personas que solicitaron orientación específica. Este servicio, que funciona mediante cita previa, ha experimentado un incremento en la demanda durante 2024, lo que refuerza la previsión de su consolidación en el año 2025.

Y en cuanto a la puesta en marcha de un servicio de apoyo para la autonomía y la capacidad a través de un programa transversal individual en el que se trabajará con el recurso habitacional, en este caso, de todos los expedientes nuevos asumidos por la Fundación en los últimos doce meses se ha elaborado un Plan de intervención, han sido revisados todos los expedientes trasladados desde la Comisión de Tutelas de tal manera que de cada uno se ha realizado una actualización de la documentación, así como del seguimiento social y las tareas sociales, económicas y administrativas pendientes en cada caso.

Además, se está participando en planes de apoyo para una mayor autonomía y capacidad en el recurso habitacional de un total de 87 personas. Dicha capacitación se ha llevado a cabo tanto en el domicilio propio de la persona con medida de apoyo, en

los inmuebles titularidad de la fundación en los que residen personas con una medida de apoyo con escasos recursos económicos, así como parte de un proyecto de vida autónoma en coordinación con otras entidades sociales.

En la medida 2.2.3. “Nuevo concierto de atención a la infancia migrante en acogimiento residencial (CATIM)”, para este seguimiento del POA 2024 se ha trasladado que se han alcanzado las actividades previstas para el año y se ha establecido el nuevo acuerdo de acción concertada para la prestación del servicio de atención educativa y residencial a la infancia migrante.

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

Para el desarrollo del objetivo estratégico 2.3. se incorporaron cinco medidas en el POA 2024, principalmente dirigidas a consolidar el modelo centrado en la persona en servicios del IASS.

Respecto a la medida 2.3.1. “Desarrollo del modelo de atención residencial”, desde septiembre de 2022, el Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS) ha venido trabajando con Matia Instituto, entidad contratada para el asesoramiento técnico y la capacitación del personal que presta sus servicios en los centros del IASS con la finalidad de poner en marcha unidades de convivencia en residencias de personas mayores, abarcando a 20 unidades distribuidas en 9 centros del IASS.

Desde la Gerencia del IASS se ha realizado la coordinación y supervisión para el adecuado desarrollo del contrato, asumiendo un papel activo y manteniendo una interlocución constante tanto con la entidad adjudicataria como con los centros implicados y las direcciones provinciales. Esta labor ha sido clave para seguir avanzando en el proyecto, en un contexto marcado por diversas dificultades.

La ejecución del contrato de asesoramiento se ha visto seriamente comprometida por diferentes factores, entre los más relevantes se encuentran: los retrasos en las obras de adecuación de espacios y de otras instalaciones (prevención de incendios, sistemas de comunicación paciente-enfermera), la elevada rotación y temporalidad del personal, así como la carencia de una estructura consolidada de mandos intermedios en los centros.

A pesar de estas limitaciones, a finales de 2024 se encuentran en funcionamiento 8 unidades de convivencia, el 40% de las previstas, ubicadas en los centros de Romareda (Zaragoza), Hogar Doz (Tarazona), Calatayud, Ciudad de Huesca y Albarracín.

En todos los centros, independientemente del estado de implantación de las unidades, se han desarrollado acciones significativas:

- Formación presencial a aproximadamente 1.000 trabajadores/as y formación online a otros/as 700. Aproximadamente el 80% de los trabajadores/as han recibido formación básica sobre el modelo AICP adaptada a cada centro y un 8% ha recibido formación especializada.
- Se han formado grupos de trabajo en todos centros, así como un grupo intercentros, apreciándose avances en la organización y atención a través de las reuniones y trabajo de los grupos.
- Evaluación diagnóstica inicial (“pre”) en todos los centros.
- Evaluaciones de seguimiento (“post”) realizadas, al menos seis meses después de la puesta en marcha, en los centros con unidades activas.

Desde la Gerencia del IASS se han llevado a cabo acciones continuas de asesoramiento en relación con el modelo de atención centrado en la persona, así como en aspectos de gestión, estrategias y planificación, con el objetivo de consolidar el cambio cultural y organizativo que implica la implantación de este modelo.

En la medida 2.3.2. que hace referencia al “Desarrollo e implantación del aplicativo de gestión residencial GARES”, se señala que se ha completado su implantación de en todos los centros y servicios, tanto de alojamiento como de estancia diurna, de gestión directa e indirecta del IASS. En todos los centros se utiliza GARES para la gestión y la facturación de las plazas (gestión directa). El aplicativo también es utilizado en todos ellos por coordinadores y personal técnico de atención directa (AdN2), mientras que el uso por auxiliares es irregular por lo que se podría considerar un aspecto concreto que estaría, en algunos casos, pendiente o en proceso.

El sistema permite disponer de datos sobre la ocupación, movimientos y facturación de estancias de todos los servicios en tiempo real e igualmente sucede en los indicadores de calidad asistencial.

En 2024 se ha dado soporte a los servicios, tanto para la formación de personal y resolución de dudas, como para la resolución de incidencias. Como parte de este soporte, se ha gestionado la posibilidad de acceso de los profesionales sanitarios para el acceso a los sistemas del Servicio Aragonés de Salud (Salud). Este acceso, sería completo en los centros de gestión directa y parcial en los centros de gestión indirecta. Además, se han realizado diversos desarrollos que han contribuido a aumentar la funcionalidad del aplicativo.

Respecto a 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 han creado nuevos puestos por programa para reforzar los equipos de valoración de la dependencia y discapacidad, esto ha posibilitado acometer un conjunto de medidas que están permitiendo la reducción de la lista de espera de valoración de la discapacidad de una forma muy importante. Se han creado 3 nuevos equipos de valoración adscritos a la Gerencia del IASS que realizan el triaje de los expedientes de todo Aragón y la valoración sobre expediente e HCE de aquellos en los que concurren las condiciones técnicas requeridas. Además, se ha mejorado la interoperabilidad entre los procesos de dependencia y discapacidad.

Sin embargo, no se ha avanzado en un proceso de valoración única habida cuenta las dificultades de tipo normativo y competencial existentes: se trata de dos baremos diferenciados y la competencia básica sobre ambos procesos corresponde al Estado.

En la medida 2.3.4. Impulsar el nuevo modelo de atención a la persona entre el personal del IASS, se propusieron las siguientes actuaciones: la creación en la estructura del IASS del puesto de asesor técnico en materia del nuevo modelo de atención integral centrada en la persona, impartir cursos de formación en materia de atención centrada en la persona y llevar a cabo actuaciones de divulgación en materia de atención centrada en la persona, sin embargo, el seguimiento refleja que no ha sido posible llevar a cabo estas actuaciones.

En la medida 2.3.5. “Realizar evaluación y seguimiento del programa 17 plus de atención a la infancia migrante”, según consta en la información de seguimiento facilitada se ha alcanzado la realización de reuniones bimensuales de coordinación y seguimiento del Programa 17 Plus con los siguientes resultados, 5 reuniones convocadas y 4 desarrolladas; se ha coordinado la participación con el envío de correos a responsables de entidades y responsables del programa, se ha alcanzado el objetivo de elaborar un documento anual sobre la unificación de criterios técnicos de intervención y se está llevando a cabo la difusión de dicho documento.

⇒ **OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.4. Proporcionar una red de establecimientos
acordes al modelo de atención centrada en la persona**

Para dar cumplimiento a este objetivo estratégico se incorporó a nivel operativo dos medidas, la medida 2.4.1. “Construcción de nuevas unidades de convivencia en las residencias de personas mayores del IASS” y 2.4.2. “Instalación Sistemas Paciente/Enfermera, control de errantes, infraestructuras de red, *wifi* y telefonía DECT”

La medida 2.4.1. constituye una de las actuaciones estratégicas más relevantes del Plan Estratégico ya que implica la reforma de las residencias de gestión directa del Gobierno de Aragón, adaptando sus instalaciones al modelo de atención centrada en la persona.

Esta iniciativa comenzó en el año 2021 y tiene prevista su finalización en 2026, con una inversión total de 23.241.032,50 € financiada a través de los Fondos Europeos Next Generation.

En el marco del Plan Operativo Anual, a cierre del año 2024, se han completado las obras de reforma en un total de 10 unidades distribuidas en seis centros: Romareda (1 unidad), Calatayud (1 unidad), Hogar Doz (2 unidades), Albarracín (2 unidades), Ciudad de Huesca (2 unidades) y Utrillas (2 unidades), estas últimas pendientes de entrega en febrero de 2025.

Por otro lado, se encuentran pendientes de ejecución las obras correspondientes a 10 unidades adicionales en tres centros: Sagrada Familia, Javalambre y Borja. Está previsto que durante el año 2025 se finalicen las intervenciones en 2 unidades de Sagrada Familia y 3 unidades de Javalambre.

Asimismo, cabe destacar que, además de las actuaciones inicialmente planificadas, se han llevado a cabo reformas menores que han permitido la transformación de unidades adicionales en los centros de Romareda y Hogar Doz, ampliando así el alcance en la modernización y adecuación de los centros residenciales para personas mayores y dependientes.

Con respecto a la medida 2.4.2. se ha buscado dotar a las residencias públicas y hogares de personas mayores de diferentes sistemas y equipamiento tecnológico que proporcione mejoras y contribuya al avance de la consolidación práctica del modelo de atención centrada en la persona. Las medidas alcanzadas se han financiado con fondos de resiliencia, procediéndose a la licitación por cada centro de las obras requeridas. En esta tarea han colaborado diversos órganos como Aragonesa de Servicios Telemáticos, la Secretaría General del IASS, la gestión de la red de centros y fomento de la iniciativa social, etc. Pero, en todo caso, existen dificultades que considerar como las limitaciones de personal, y de tipo presupuestario para la adecuación de los sistemas actuales de todos los centros, así como para su posterior mantenimiento.

En cuanto a las actividades desarrolladas destaca la recepción y finalización de las obras necesarias para la adecuación de las infraestructuras de red, WIFI y telefonía DECT en los hogares, tanto de la provincia de Huesca como de Zaragoza, así como de las obras relativas a los sistemas paciente-enfermera en las residencias de Romareda, Albarracín, Ciudad de Huesca y Tarazona. También puede destacarse que a lo largo de

2024 se llegó a publicar, en la plataforma de contratación, la licitación para las posteriores obras en las residencias Sagrada Familia, Utrillas, El Pinar, CAPDI, Borja y Calatayud. Si bien en la mayor parte de los casos, puede afirmarse que la medida sigue su curso, dado que se ha licitado el proyecto y está previsto que en 2025 se proceda a licitar la obra. No obstante, mientras que se está impulsando esta actuación en un nuevo Centro (Elías Martínez), también hay que señalar que, en el caso concreto del Centro de Borja, se trata de un proyecto que finalmente no terminará ejecutándose en el 2025 dado que se está buscando la financiación para su programación en 2026.

⇒ **OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.6. Velar por la calidad de las prestaciones del catálogo de servicios sociales**

El objetivo estratégico se desarrolla a través de cuatro medidas operativas dirigidas a velar por la calidad del Sistema de Servicios Sociales y a la incorporación de mejoras en la prestación de Servicios consolidados.

La medida 2.6.1, “actuaciones inspectoras”, constituye una herramienta esencial para garantizar la calidad en la atención y el cumplimiento de la normativa vigente en cuanto a los Centros de Servicios sociales. La inspección de éstos centros, a través de visitas periódicas y evaluaciones técnicas, vela por la adecuación de los recursos materiales y humanos, la correcta implementación de los protocolos de atención y el respeto a los derechos de las personas usuarias. El control no solo permite detectar posibles deficiencias o áreas de mejora, sino que también impulsa una cultura de mejora continua, promoviendo entornos seguros, dignos y centrados en la persona.

Aunque el Plan de Inspección no se ha publicado en el Boletín Oficial de Aragón, se ha venido desarrollando sus principales líneas de actuación integradas en el normal desarrollo de las funciones encomendadas al personal inspector y se ha venido trabajando en la elaboración de documentos (contenido mínimo de protocolos, guías, criterios etc.) para garantizar la puesta en marcha del Plan una vez se proceda a su publicación.

En cuanto a la publicación de medidas de regularización, medidas administrativas y recomendaciones, se han estado adoptando medidas concretas en centros sociales que permiten tener un conocimiento global de la situación.

Otro elemento destacado en esta área es el desarrollo de la tramitación electrónica de sus expedientes y la mejora en la información a la ciudadanía sobre centros y servicios, transformación que se viene desarrollando en los últimos años a través de un aplicativo propio.

En este sentido, para 2024, se preveían tres actuaciones: la implantación de solicitudes electrónicas y presentación telemática de la documentación: procedimiento y seguimiento; la puesta en marcha de la plataforma de gestión de Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales; y la puesta en marcha de parte pública Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales.

En la primera actuación, la implantación de solicitudes electrónicas y presentación telemática de la documentación, se han desarrollado y se pueden consultar en los enlaces señalados a continuación las siguientes solicitudes:

- a) [Trámites generales.](#)
- b) [Trámites relacionados con entidades sociales no vinculados a la titularidad o gestión de centros sociales.](#)
- c) [Trámites relacionados con entidades sociales vinculadas a la titularidad o gestión de centros sociales.](#)
- d) [Presentación denuncias.](#)

Queda pendiente de implantar el tramitador de actuaciones de seguimiento, habiéndose remitido el borrador del tramitador a AST, estando a la espera de su materialización y realización de comprobación de funcionamiento.

En relación a la segunda actuación, puesta en marcha de la plataforma de gestión de registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales, su desarrollo se estima en un 50%, ya que se quieren introducir nuevas actualizaciones y el desarrollo de un módulo de inspección, lo cual, se prevé desarrollar tras la adjudicación de un nuevo contrato “Evolución del servicio de desarrollo de la aplicación Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales” que permitirá recoger una información más detallada de las entidades y centros sociales.

Por último, la actuación, puesta en marcha de parte pública Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales, se valora ejecutada al 100%, ya que se han realizado mejoras en sus funcionalidades en lo relativo a búsquedas, descargas de información, etc. La información pública puede ser consultada en el siguiente enlace: <https://aplicaciones.aragon.es/recsspub>

La medida 2.6.2. que se dirige al seguimiento de la prestación de servicios a través de fórmulas de colaboración con entidades privadas, incorporó al POA 2024 tres actuaciones: la primera, referida a la consolidación de una estructura de seguimiento de calidad de prestación de servicios a través de fórmulas de colaboración con entidades privadas, el seguimiento refleja que está articulada a través de una jefatura de sección

de calidad adscrita al Servicio de gestión de centros y fomento de la iniciativa social; en la segunda, que establece un modelo sistematizado de análisis de indicadores facilitados por los centros, se traslada que la sección de calidad recaba y analiza datos remitidos por los centros de gestión directa y que se está impulsando la extensión del modelo a centros de gestión indirecta, a través del aplicativo GARES, aplicativo que da soporte a los centros propios del IASS. Y, por último, en relación a la consolidación de un sistema de plantilla de recopilación de indicadores, tercera de las actuaciones que estaba programada en 2024, se recoge que el modelo se ha consolidado a través de la aplicación GARES.

La medida 2.6.3., dirigida a la consolidación y mejora del Servicio de Orientación y Mediación Familiar; impulsada por la Dirección General de Familia, Infancia y Natalidad, prestación que desempeña un papel fundamental para el acompañamiento a las familias en la gestión de situaciones estresantes y conflictivas derivadas de su vínculo familiar; ha tenido durante 2024 los siguientes resultados de atención: en el marco de la Orientación se ha prestado el servicio a un total de 158 familias y a 568 familias en el de Mediación. El número total de horas de atención ha sido de 459 en orientación y 903 en mediación. Además, se han dedicado 30 horas a labores de difusión del servicio, con el objetivo de ampliar su alcance y conocimiento entre la población.

La formación ha seguido siendo un pilar fundamental, lo que se ha reflejado en el mantenimiento del convenio de colaboración con la Universidad de Zaragoza para el desarrollo de estudios de especialización en materia de mediación familiar e intervención familiar sistémica., gracias al cual, ha habido 17 estudiantes matriculados que han finalizado satisfactoriamente el curso, completando todas las actividades previstas, lo que refuerza el compromiso con la capacitación de futuros profesionales en este ámbito.

Por su parte, en el marco de las actuaciones de difusión y promoción del servicio, se han realizado tres sesiones específicas dirigidas a dar a conocer el funcionamiento y las ventajas del Servicio. Estas acciones han contribuido a una mayor visibilidad y comprensión de su contenido en distintos entornos profesionales y entre personas interesadas.

Por último, cabe destacar entre las mejoras implementadas durante el año las vías de coordinación con otros profesionales, estableciendo comunicaciones más fluidas y eficaces. Asimismo, se ha intensificado la labor de difusión, alcanzando tanto a profesionales en activo como a estudiantes de ámbitos relacionados con el servicio y, además, se ha realizado un trabajo de evaluación interna que ha permitido sentar las

bases de las condiciones técnicas sobre las que se va a desarrollar el nuevo concierto de acción social por el que se va a gestionar el servicio

Respecto a la medida 2.6.4. sobre la consolidación y mejora del servicio Puntos de Encuentro Familiar en Aragón, sus actuaciones se dirigían a la modificación de la forma de gestión incorporando el concierto, reforzar el funcionamiento de las comisiones de seguimiento y a la aplicación de protocolos de colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y otros organismos (autoridad judicial, menores, servicios sociales, ...). La información de su ejecución refleja que durante 2024 se publicó la Orden BSF/1203/2023, de 14 de septiembre, por la que se convoca 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 y los conciertos se firmaron el 1 de julio; lo que permite una mayor flexibilidad en la adaptación del servicio a sus necesidades. Se ha reforzado el seguimiento del Servicio llevando a cabo reuniones con carácter ordinario trimestralmente y la valoración que se hace es muy positiva. Respecto a la última línea de trabajo, establecida en el ejercicio 2024, no se han introducido modificaciones significativas en los protocolos de intervención ya que se considera que su funcionamiento ha sido adecuado.

Respecto a las mejoras introducidas este año se señala que el inicio de la gestión del servicio, mediante acuerdos de acción concertada, ha supuesto un avance significativo en su consolidación. En el Servicio se han mantenido las entidades gestoras previamente implicadas, pero las condiciones de ejecución han experimentado una mejora sustancial, tanto desde el punto de vista económico como organizativo. En paralelo, se ha progresado en la adecuación de espacios propios de la Administración, con la adquisición de dos locales situados en Huesca y Teruel. En ambos inmuebles se han llevado a cabo las obras necesarias para su adaptación, y se prevé su próximo amueblamiento para garantizar unas condiciones óptimas en la prestación del Servicio.

⇒ **OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.8. Fomentar servicios y recursos complementarios al Sistema Público de Servicios Sociales**

Este objetivo se implementa a través de 5 medidas operativas que vienen a complementar las prestaciones contenidas en el Catálogo de Servicios Sociales de Aragón.

La medida 2.8.1., correspondiente al Proyecto “Momentos Vitales” se ha desarrollado por el Servicio de Programas de Dependencia, Mayores y Discapacidad del IASS junto a Servicios Digitales de Aragón (SDA), habiendo sido financiada por SDA.

Tiene como finalidad rediseñar y mejorar la experiencia de las personas que atraviesan situaciones críticas, denominadas en el proyecto como “momentos vitales”. Estos momentos se entienden como acontecimientos significativos en la vida de una persona que implican una serie de acciones interrelacionadas, y que van más allá de la simple prestación de un servicio digital o la tramitación de un procedimiento administrativo. En este caso se ha trabajado sobre el momento vital de “cuidar a una persona en situación de dependencia y/o discapacidad” sobre el que el Gobierno de Aragón puede ofrecer a las personas una ayuda y colaboración importante, dentro de las características que el momento vital tiene por sí mismo, coordinándose con los apoyos que pueden ofrecer otros organismos. Para ello, se ha constituido un grupo de trabajo estable con reuniones semanales de coordinación, así como, sesiones retrospectivas para evaluar el avance y ajustar las acciones.

En el contexto del proyecto se han desarrollado varias acciones:

Un análisis comparativo (*benchmark*) de buenas prácticas nacionales e internacionales, para lo que se han estudiado los portales web de administraciones públicas de otras Comunidades autónomas, así como la información web de otros países (Reino Unido, Canadá, Nueva Zelanda, Portugal o Alemania), con el fin de identificar modelos de presentación de la información más claros y accesibles.

Dentro del proyecto una de las acciones más innovadoras ha sido el análisis de los procedimientos desde la experiencia de la persona usuaria, mediante la observación directa del circuito en las solicitudes de dependencia y discapacidad, al acompañar una persona del equipo, de manera encubierta, a una persona solicitante en cada área para analizar el Servicio. Esta aproximación ha permitido detectar puntos fuertes y débiles en la tramitación y en la atención al ciudadano.

Además, se realizaron entrevistas y grupos de discusión con personas solicitantes en los que se identificaron como puntos débiles la falta de un lenguaje claro y accesible en la información que se facilita desde la administración y el desconocimiento sobre qué hacer durante y después de presentar una solicitud.

Entre los resultados del proyecto, se han diseñado prototipos de documentación y/o información, que se han testado con personas usuarias antes de su rediseño, elaboración del contenido y del desarrollo web final, siguiendo el formato del “momento vital”. Toda esta información, es consultable y se encuentra accesible en la [web momentos vitales](#) alojada en el portal aragon.es. Cabe destacar que entre julio de 2024 y marzo de 2025, los contenidos han recibido más de 8.200 visitas, accediendo principalmente a los apartados de prestaciones y beneficios, así como al reconocimiento de la situación.

Se ha desarrollado también un simulador online que, mediante 16 preguntas, ofrece una orientación sobre la valoración posible de la situación de dependencia o discapacidad, facilitando así la toma de decisiones informadas. El simulador se encuentra operativo a través del siguiente enlace: <https://aplicaciones.aragon.es/tiass/simulador.xhtml>

También se han publicado guías prácticas para la preparación de solicitudes, tanto iniciales como de revisión, que ayudan a recopilar la información necesaria para realizar la solicitud y se han preparado documentos sencillos, configurados como *metro mapping*, en los que se explican paso a paso el reconocimiento de la situación de dependencia y el reconocimiento de la discapacidad. Estos documentos ordenan las fases del procedimiento dando información clara a la persona para saber dónde está y cuál es el siguiente paso.

Otros avances han sido la digitalización de la tarjeta de discapacidad en la plataforma MiA o el diseño de prototipos de resoluciones administrativas en lenguaje claro, estos pendientes de implementación.

La valoración de la medida, que finalizaba su desarrollo en 2024, se considera muy positiva ya que ha incorporado mejoras continuas en los procesos del área de atención a la dependencia y la discapacidad. En cuanto a su impacto en el marco del Plan Estratégico, además de incidir en mejorar la atención de necesidades sociales desde una perspectiva integral y evolutiva, centrada en la persona, contenido de este eje estratégico, también ha incidido de manera notable en otros elementos estratégicos como la mejora en la coordinación y el establecimiento de modelos de gestión basados en la calidad y mejora continua incluidos en el eje estratégico 3, así como el acompañamiento a la ciudadanía en el proceso de relación digital con la administración y el fomento de un gobierno abierto y accesible recogidos en el eje estratégico 5.

La medida 2.8.2. relativa al Teléfono de Atención a las Personas Mayores se plantea como un servicio de atención inmediata, facilitador de la autonomía y el bienestar personal de carácter preventivo en las situaciones de riesgo o malos tratos que puedan sufrir las personas mayores de la Comunidad autónoma de Aragón, en especial las personas mayores sobre envejecidas que vivan solas, para garantizar su bienestar emocional y seguridad, reducir su soledad y combatir el riesgo de aislamiento y exclusión social, promoviendo y favoreciendo su protección social. El recurso ha experimentado un crecimiento notable en su actividad durante el año 2024, con un total de 4.531 comunicaciones, el servicio ha incrementado su alcance en un 41,9% respecto al año anterior. La mayoría de estas interacciones han sido llamadas entrantes (2.266) y salientes (1.537), además de la gestión de 718 buzones de voz y 2 derivaciones a Servicios Sociales. Destaca la importancia del servicio como herramienta de apoyo

emocional y de información para las personas mayores, especialmente aquellas que viven solas.

El perfil de los usuarios del servicio se mantiene constante respecto a años anteriores: en su mayoría mujeres mayores de 78 años residentes en Zaragoza. Cerca del 46,5% de las personas atendidas afirman vivir en soledad, un factor que incide directamente en el uso del servicio. De hecho, aquellos que viven solos han registrado una mayor media de comunicaciones (5,85 por usuario) en comparación con quienes viven acompañados (4,43). Este dato refuerza la importancia del servicio no solo en su vertiente de atención a necesidades concretas sino como un recurso significativo para combatir el aislamiento social de los mayores. Dato que se evidencia en el motivo de las llamadas, ya que la conversación representa el 88.1% de las comunicaciones entrantes frente al 61% registrado en 2023. En las llamadas salientes, la proporción de comunicaciones por conversación es menor (54,5%), seguida por aquellas relacionadas con información sobre servicios (27,2%) y gestión administrativa (17%).

La encuesta de satisfacción realizada en 2024 muestra una alta valoración del servicio, destacando entre los aspectos más valorados por los usuarios la amabilidad y la atención recibida, así como la profesionalidad del equipo y la resolución de dudas e inquietudes.

La medida tenía prevista su finalización en 2024, sin embargo, el Teléfono de Atención al Mayor se considera un recurso clave en el contexto de envejecimiento poblacional y aumento de la soledad entre las personas mayores y se prevé su continuidad en la próxima planificación operativa. Si bien, la nueva estructura administrativa del Departamento de Bienestar Social y Familia, supondrá un cambio en el órgano responsable de la medida. Pasado a depender, en lugar del IASS, de la Dirección General del Mayor.

El seguimiento de la medida 2.8.3. relativa a la consolidación y mejora del Servicio de Terapia Familiar, en este periodo, ha reflejado los siguientes resultados: se han atendido a 37 familias en Zaragoza, dedicando 307 horas de atención directa. La demanda del servicio se ha mantenido estable, sin generar una lista de espera significativa, lo que ha permitido una atención adecuada y continuada a las familias usuarias.

En el ámbito de la formación, se ha mantenido el convenio de colaboración con la Universidad de Zaragoza, lo que ha permitido continuar con la formación especializada en terapia familiar. En el marco de este acuerdo, 27 alumnos y alumnas han cursado el título de Experto, participando en actividades formativas centradas en técnicas de intervención y entrenamiento en habilidades específicas, lo que refuerza la calidad técnica de los profesionales.

En cuanto a las comisiones de seguimiento del servicio, durante 2024 se han celebrado 12 reuniones, en las que se han abordado temas clave como el desarrollo del servicio, las dificultades encontradas y las propuestas de mejora. La valoración general de estas reuniones ha sido muy positiva, destacando su utilidad para la mejora continua del servicio.

En la línea de trabajo relativa a “Experiencias de intervención”, han participado 27 profesionales bajo la supervisión de tres terapeutas familiares. Esta actividad ha contribuido al intercambio de experiencias, la reflexión conjunta y el fortalecimiento de las competencias profesionales.

En materia de difusión y promoción, se han llevado a cabo dos actuaciones dirigidas tanto al público general como a profesionales cuyo ámbito de intervención es la familia, con el objetivo de dar a conocer el Servicio y fomentar su utilización.

En cuanto a las áreas en las que se ha mejorado el Servicio, cabe señalar que la puesta en marcha de los grupos multifamiliares ha representado una experiencia altamente valorada tanto por las familias participantes como por las terapeutas responsables de su desarrollo. Esta modalidad ha favorecido un incremento, en comparación con el año anterior, en la adherencia y el seguimiento de la terapia por parte de las familias, consolidándose como una herramienta eficaz en el abordaje terapéutico. A su vez, se ha intensificado la labor de difusión del Servicio entre profesionales, así como la coordinación con los servicios que derivan a personas usuarias. Lo que ha contribuido a una mayor visibilidad y eficacia en la derivación y atención de los casos.

Para la medida 2.8.4., que propone crear el espacio de encuentro y escucha del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, se señala en su seguimiento que durante los ejercicios 2023 y 2024 no se han desarrollado actuaciones en relación con este proyecto. Atendiendo a los costes de personal (ya que requeriría la dotación de nuevo personal), y teniendo en cuenta otras necesidades del organismo, procedería efectuar una revisión de la medida durante el ejercicio 2025, para determinar mejor la oportunidad de su implementación, y la posibilidad de alcanzar los objetivos propuestos a través de otros instrumentos y medidas.

En cuanto al seguimiento de este eje estratégico, la medida 2.8.5. “Espacio itinerante para la promoción de la autonomía personal” de la Comarca de Sobrabe constituyó un proyecto piloto de creación en 2024 de un espacio itinerante para las personas con necesidades de apoyo. Tratando de atender el mayor número de municipios de la Comarca y, de esta manera, acercar éstos servicios a las poblaciones en vez de movilizar a las personas mayores.

Entre las dificultades ya inicialmente previstas, se encontraba el coste (afectado por el kilometraje y desplazamientos) con el que pueda mantenerse a la vez que buscar su viabilidad económica. Pero, entre los hitos alcanzados en 2024 destaca la contratación de dos profesionales, las reuniones entre los servicios sociales comarcales y los municipios de la Comarca buscando la continuidad del proyecto o la sesión de cierre con familias y personas usuarias, así como la elaboración del proyecto en base a esta primera experiencia piloto.

En todo caso, desde los propios servicios sociales comarcales se concluye que la continuidad de este proyecto, de manera itinerante, pasaría por su viabilidad económica de forma estable y lograr las fuentes de financiación requeridas para poder llegar a todo el territorio. Por ejemplo, logrando una mayor eficiencia al unificar municipios en rutas de transporte factibles, con arreglo a la dispersión geográfica de la Comarca. De hecho, también se resalta la buena acogida por la población en general, la necesidad que existe de este recurso en la zona o la implicación de las personas mayores de la comarca a las que va dirigido este servicio.

VALORACIÓN GENERAL DEL EJE 2

El Eje 2 ha sido, en términos cuantitativos, el de mayor carga operativa durante 2024, con un total de 23 medidas vinculadas a seis de sus ocho objetivos estratégicos. La implementación del modelo de atención centrada en la persona ha supuesto un elemento vertebrador del conjunto de actuaciones, con avances relevantes en los centros residenciales gestionados por el IASS, tanto en materia de formación como en el rediseño organizativo y funcional. Entre las medidas implementadas en este eje destaca especialmente la puesta en marcha del sistema GARES de gestión residencial, la operatividad de nuevas unidades de convivencia en varios centros propios y la consolidación de equipos profesionales de valoración en discapacidad.

Asimismo, hay que señalar también la mejora en determinados Servicios -Inclusión social, promoción de la autonomía personal o de atención en el ámbito familiar- que marcan avances importantes en la mejora de la calidad del servicio y en el refuerzo del modelo de proximidad.

Además, se han llevado a cabo actuaciones de impacto que refuerzan el enfoque de ciclo vital y la personalización de la intervención como la consolidación del servicio de apoyo a la capacidad jurídica a través de la Fundación para el apoyo a la autonomía y capacidades de las personas en Aragón, evidenciando la prioridad por situar a la persona en el centro del Sistema.

En síntesis, el Eje 2 ha mostrado un nivel de avance alto en gran parte de las medidas estratégicas poniendo el foco en la mejora de los Servicios y en la dimensión territorial. El reto en siguientes planes operativos será reforzar las actuaciones iniciadas, consolidar el modelo de atención integral y garantizar una implantación equitativa en todo el territorio.

EJE ESTRATÉGICO 3

Este eje estratégico busca fomentar una cultura organizativa compartida que promueva e incorpore

Este eje estratégico tiene como objetivo involucrar a la organización del Sistema Público de Servicios Sociales en una forma de trabajo compartida, que promueva e incorpore los principios de una buena gestión. Supone un proceso de transformación a liderar por las administraciones públicas que forman parte del Sistema, con la finalidad de construir una organización más accesible, eficiente, transparente e innovadora. En el momento de la planificación se propuso para ello, la simplificación de procesos, la coordinación entre los distintos actores y la creación de espacios donde se pueda reflexionar y participar de forma conjunta.

El eje cuenta con seis objetivos estratégicos, incluyéndose en el POA 2024 doce medidas que dan respuesta a cinco de sus objetivos.

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

3.2.1. Impulso al Comité de Ética de la Atención Social en Aragón

3.3. Profundizar en la cultura de la participación basada en el diálogo y la escucha activa

3.3.1. Fomento de la participación y escucha de las personas usuarias del sistema de atención a la infancia y adolescencia

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

3.4.6. Mejora en la gestión de establecimientos del IASS

3.5. Fomentar la cultura de la planificación y la evaluación

Objetivos estratégicos del Eje 3 y medidas del POA 2023

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

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

3.5.3. Plan de evaluación anual del CSS Comarca del Sobrarbe

3.6. 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

3.6.2. Extensión Proyecto coordinación Servicios Sociales - Empleo

ANÁLISIS DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

⇒ OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.2. Promover la ética profesional en el servicio público

EL POA 2024, ha incluido entre sus medidas el impulso al Comité de Ética de la Atención Social en Aragón (medida 3.2.1.). Esta medida ha centrado sus esfuerzos en consolidar la estructura del Comité y garantizar el cumplimiento de sus funciones dentro del Sistema de Servicios Sociales de Aragón, conforme al Decreto 212/2018.

Tras la renovación de su composición en marzo, se establecieron cinco objetivos clave, los cuales han sido desarrollados a través de diversas acciones y reuniones. Entre ellos destacan la aprobación del Reglamento de Régimen Interno, la creación de un procedimiento de solicitud de consultas, la implementación de un mecanismo de archivo electrónico seguro, el lanzamiento de un espacio *web* y una campaña de difusión para fortalecer el conocimiento público sobre la labor del Comité.

En cuanto a su actividad interna, el Comité ha celebrado siete sesiones plenarias—cuatro ordinarias y tres extraordinarias—y se ha reunido la comisión permanente en noviembre. Durante estas reuniones, se han tomado decisiones en relación con la aprobación del reglamento, la puesta en marcha del sistema de consultas, la creación de documentos de confidencialidad y la estructuración del espacio *web*.

Respecto a la actividad externa, el comité ha participado en varios eventos y espacios de difusión con el objetivo de sensibilizar y formar a profesionales del sector. Entre las acciones más relevantes se encuentran la organización de la primera jornada sobre ética en servicios sociales, la participación en congresos como el XI Simposium de Comités de Bioética de Aragón, el Seminario Técnico de Ética del Colegio de Trabajo Social de Aragón, y la colaboración con la Universidad de Zaragoza en sesiones formativas para estudiantes de Trabajo Social. Además, se han iniciado contactos con

el Comité de Ética de la Comunidad Valenciana con vistas a la creación de una red autonómica de comités de ética.

A la vista de los resultados, la implementación de la medida ha cumplido los objetivos trazados en el Plan Operativo para 2024, consolidando su estructura y poniendo en marcha los mecanismos necesarios para desarrollar sus funciones de manera efectiva.

⇒ **OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.3. Profundizar en la cultura de la participación basada en el diálogo y la escucha activa**

La medida 3.3.1. Fomento de la participación y escucha de las personas usuarias del sistema de atención a la infancia y adolescencia incluía tres actuaciones a desarrollar en el POA 2024: la realización de formación a través del IAAP sobre el Protocolo de participación-escucha, la realización de formación a través del Ministerio sobre la participación de las familias en el diagnóstico y la planificación de la intervención en el servicio especializado de menores; y la creación de un grupo de trabajo para revisión de la Guía de participación y escucha.

En relación a la formación, el seguimiento de la programación operativa refleja la ejecución de dichas actuaciones. La primera formación, organizada con el IAAP, se ha llevado a cabo en los primeros meses de este año, tras su preparación y organización en 2024, asistiendo 40 personas. Respecto a la segunda formación, aunque en un primer momento estaba previsto incluirse en el plan de formación del Ministerio finalmente su organización ha sido también con el IAAP y se llevará a cabo en 2025.

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

En la medida 3.4.1. Avance en el proceso de desburocratización para dar mayor flexibilidad y agilidad al sistema de atención a la dependencia en Aragón (SAAD), durante 2024 ha desarrollado un prototipo de solicitudes *web* en la Aplicación para la Gestión de Trámites del IASS, que el Instituto pone a disposición del ciudadano para diferentes trámites *web*. Se han activado los trámites de Solicitud de Discapacidad, Solicitud de ayudas individuales y Simulador de Discapacidad y Dependencia y, durante el año 2025, se prevé incorporar las Solicitudes de Dependencia.

Como parte de la solicitud de Dependencia se han definido cuatro bloques que pueden ser incorporados en una única solicitud o tramitados separadamente:

- a) *Actualización de Datos*: al objeto de facilitar que la persona en situación de dependencia comunique cualquier cambio que se haya producido en su situación personal se ha diseñado un bloque para que la persona pueda informar online sin necesidad de solicitar cita a la trabajadora social de su entidad local o en el Centro de Atención a la Dependencia de la ciudad de Zaragoza cualquier cambio que se produzca en su situación personal como el cambio de domicilio, el cambio de persona representante y su domicilio, los teléfonos de contacto, correos electrónicos, dirección y medio de notificación, cuenta bancaria, persona a la que autoriza a ver su expediente, cambio de persona cuidadora o colaboradora, cambio de residencias que prefiere, cambio de residencia o centro de día al que asiste y solicitud de cambio de intensidad de ayuda a domicilio.
- b) *Modificación de los servicios o prestación que está recibiendo*: a través de este tipo de solicitud web se puede cambiar el servicio o prestación que esté recibiendo por un nuevo servicio o prestación.
- c) *Revisión de grado*: dentro de los dos años posteriores a la valoración del grado y si la persona considera que su situación ha cambiado, puede solicitar a través de la web la revisión de su reconocimiento de grado.
- d) *Por traslado*: si se traslada a vivir a otra provincia de Aragón o a otra Comunidad Autónoma, puede presentar solicitud web para solicitar el traslado de su expediente de dependencia.

En cuanto a la solicitud web cuando esta pueda ser presentada por un representante, la aplicación incorpora un sistema de subida de la documentación, genera un documento resumen con la solicitud que puede descargarse y guardar el solicitante, permite registrarse en el Registro del Gobierno de Aragón, origina un justificante de presentación y envía un correo electrónico con la solicitud al Servicio Social de Base que le corresponde a la persona solicitante para que tenga conocimiento de la presentación de la misma.

Una vez presentada la solicitud web los datos se integran directamente en la aplicación informática del IASS (DPSS), evitando que tengan que mecanizarse por personal del IASS y se avance el procedimiento a la fase de bastanteado y validación, reduciendo el número de personas que solicitan cita a su trabajadora social de referencia o utilizan el servicio de registro administrativo presencial, así como el servicio del Centro de Atención a la Dependencia de la ciudad de Zaragoza para modificar datos de su expediente, presentar una revisión de grado o de PIA.

Paralelamente, en la ejecución de 2024 se previó el incremento de plantilla de profesionales para agilizar la gestión y a este respecto, el seguimiento de la medida refleja que, al objeto de facilitar al ciudadano la presentación de solicitudes presenciales

en Zaragoza y la tramitación en Huesca se han incorporado 8 personas a la plantilla del IASS. Este incremento de plantilla ha permitido poner a disposición del ciudadano de Zaragoza una ampliación del horario de atención para que puedan ser presentadas las solicitudes desde las 8,30 de la mañana hasta las 18 horas de la tarde ininterrumpidamente, horario que ha sido muy bien recibido por los ciudadanos

Todas las medidas de agilización de la tramitación han llevado en general a reducir los tiempos en todas las provincias pasando de 234 días de media a 31 de diciembre de 2023, teniendo en cuenta desde que se solicita en Aragón la dependencia hasta que se resuelve el PIA, a 222 días a 31 de diciembre de 2024.

La medida 3.4.2. Desarrollo del modelo de gestión residencial en el año 2024 presentaba diversas acciones que se corresponden con tres áreas de actuación, reflejándose al finalizar el año avances significativos principalmente en dos de ellas, correspondientes a la coordinación y mejora y al liderazgo de perfiles directivos; sin embargo, el desarrollo ha sido menor en lo concerniente a la modificación de RPT y el desarrollo de mandos intermedios.

En cuanto a la mejora y la coordinación, los equipos de mejora han centrado los esfuerzos en la revisión de la organización para implantar el modelo de atención centrada en la persona, dentro del proyecto de unidades de convivencia, a distintos niveles (unidad, centro, intercentros). En cuestiones relacionadas con la gestión, se han retomado las reuniones de directores con direcciones provinciales y responsables de la Gerencia del IASS. Además, se han constituido grupos de mejora (grupos motor) en las residencias de gestión directa del IASS, llevando a cabo una media de 8 reuniones para la coordinación en los centros.

En relación al liderazgo, en 2024 se ha trabajado en un programa de apoyo y acompañamiento con ese objetivo. Se trata de un programa específico para los directores de las residencias de personas mayores de gestión directa del IASS, dada la especial dificultad de desempeño de este puesto, más si cabe en un periodo de importantes dificultades en la gestión de personal (frecuentes procesos de traslado y dificultades de cobertura) en el que se les pide que lideren cambios en el modelo de atención y gestión.

Y en lo relativo al personal, se ha avanzado en la homogeneización de algunas ratios de las residencias, como parte de las revisiones necesarias para la puesta en marcha de las unidades de convivencia, pero no se ha podido avanzar en otras cuestiones pendientes. A corto plazo se valora como imprescindible la homogeneización y adecuado reconocimiento de los puestos de estructuras organizativas en los centros residenciales, por la situación precaria de algunos de ellos, y dadas las necesidades de

cambio en el modelo de atención y gestión que tienen que afrontar. A medio/largo plazo se valora como imprescindible promover un plan de empleo, para la adecuación de las plantillas globales a las necesidades actuales reales de cada centro residencial.

El seguimiento anual de la medida 3.4.3. centrada en el desarrollo de medidas que faciliten el acceso a la información sobre la demanda en el servicio de alojamiento permanente para personas en situación de dependencia, refleja que no se ha avanzado en la elaboración del proyecto iniciado en 2023 que incluía una descripción detallada de los pasos para su implementación y cronograma de desarrollo y respecto a la actuación prevista para seguir trabajando y disponer de un aplicativo informático integrado que ofrezca información actual y accesible a las personas usuarias, se señala que se han mantenido reuniones entre los tres servicios implicados a fin de resolver cuestiones relacionadas con los procedimientos administrativos y se han mantenido reuniones con los servicios informáticos para coordinar las actuaciones, elaborando un análisis detallado de cada procedimiento e implementando soluciones de mejora.

La medida 3.4.4. en relación a la reestructuración de áreas vinculadas a la Secretaría General del IASS contenía como actuaciones en 2024, la modificación del decreto de Estatutos del IASS que finalmente no se ha aprobado y la propuesta de modificación de RPT de órganos de la Secretaría general del IASS, que en este caso se señala que durante el ejercicio 2024 se han planteado modificaciones de la RPT, si bien, por cuestiones procedimentales su aprobación se va a extender a ejercicios siguientes.

Respecto a la medida 3.4.5. Gestión eficiente de los recursos públicos vinculados a los cobros indebidos de las prestaciones económicas, que se concretaba en el POA 2024 en dos actuaciones: sistematización de cobro de copagos de prestaciones de dependencia y diseño e implementación de un mecanismo uniforme de cobro de copagos de prestaciones de dependencia; la información de su seguimiento refleja que el sistema de cobros indebidos está plenamente sistematizado y su análisis finalizó en el tiempo previsto, al igual que el sistema en lo que respecta a las prestaciones de dependencia que se encuentra implementado al 100% y plenamente operativo.

Como se refleja en la valoración de la medida, la modificación del proceso de cobros indebidos y de su soporte informático ha sido una acción muy importante dentro de la gestión de prestaciones del IASS. El Instituto carecía de un sistema fiable, aplicable masivamente y con un soporte informático que le diese seguridad, automatismo y transparencia. La implantación de este nuevo sistema conectado a las aplicaciones informáticas de gestión, en este caso DPSS, permite de forma semi-automática la gestión de todos los cobros indebidos generados en las prestaciones de dependencia,

bien vía intercambio de ficheros con las entidades bancarias, bien a través del envío de cartas de pago a los interesados.

Este objetivo estratégico, concluye con la medida 3.4.6. Mejora en la gestión de establecimientos del IASS; que preveía operativizarse en 2024 a través del refuerzo en la estructura de personal técnico para la gestión de recursos asistenciales patrimoniales, que no se ha llegado a ejecutar y la creación de un aplicativo o base de datos que incorporase los recursos asistenciales patrimoniales, igualmente pendiente de desarrollo.

⇒ **OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.5. Fomentar la cultura de la planificación y la evaluación**

La medida 3.5.1, que incorpora la planificación estratégica del SPSS de Aragón en los procesos de planificación de los servicios, tiene entre sus objetivos consolidarse como planificación rectora en el diseño y desarrollo de los planes sectoriales y territoriales; promoviendo así una cultura organizativa orientada a la planificación y la mejora continua, difundiendo el ciclo completo de la planificación —que incluye la planificación, la acción, el seguimiento y la evaluación.

Paralelamente, trata de difundir los ejes y objetivos estratégicos del III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2023-2026, la utilización de herramientas que faciliten la integración de la planificación en las actuaciones de las diferentes unidades administrativas y fortalecer el apoyo metodológico y técnico desde el Servicio de Planificación y Evaluación en los distintos procesos de planificación.

La valoración del desarrollo de las actuaciones propuestas refleja que se ha llevado a cabo la coordinación y elaboración del seguimiento del Plan Operativo Anual (POA) correspondiente al ejercicio 2023, que contaba con 36 medidas, y paralelamente se ha elaborado el POA 2024, que este año incluía 60 medidas dando respuesta a 21 de los 29 objetivos estratégicos incorporados al III Plan. Sin embargo, como aspecto negativo respecto a los compromisos adquiridos hay que señalar que no se ha cumplido el objetivo temporal de publicar ambos documentos en el primer trimestre del año como consecuencia de que la capacidad operativa del Servicio se ha visto condicionada por una reducción significativa del personal adscrito al área de planificación, contando únicamente con dos efectivos. El seguimiento del POA 2023 y el [nuevo Plan Operativo Anual](#) fueron presentados al Comité Director el 20 de septiembre para su validación y aprobación y tras incorporar las indicaciones trasladadas por la Dirección se publicó en la [web del III Plan Estratégico de Servicios Sociales 2023-2026](#) en el mes de noviembre.

En cuanto a la coordinación por parte del Servicio de Planificación y Evaluación de los niveles de organización establecidos en el Plan Estratégico, como se ha indicado con anterioridad, se ha hecho efectiva en el caso del Comité Director, no así en el caso del Comité Técnico que no ha llegado a constituirse durante 2024 debido a diferentes movimientos del personal designado inicialmente al Comité (concursos, resultados de procesos selectivos, etc.). A pesar de esta limitación, el Servicio de Planificación y Evaluación de Servicios Sociales ha mantenido una coordinación efectiva con interlocutores clave en todas las áreas de trabajo implicadas en el Plan, garantizando la coordinación y continuidad del proceso de planificación.

De manera complementaria a las tareas mencionadas, durante 2024, se ha trabajado también en la adaptación del aplicativo de seguimiento del Plan de Atención Integral a Personas con Discapacidad (PAIPcD), con el propósito de ajustarlo a los últimos cambios en la estructura administrativa. Este instrumento planificador tiene carácter interdepartamental y el Servicio de Planificación y Evaluación y Ayudas Públicas del Departamento de Bienestar y Familia ha sido el encargado de impulsar y coordinar el seguimiento del Plan. El aplicativo que se habilitó, facilitó la actualización del seguimiento por parte de todos los Departamentos y se ha encontrado disponible en el anterior portal de Transparencia del Gobierno de Aragón, permitiendo el acceso público a la información sobre su grado de ejecución.

La medida 3.5.2. sobre la elaboración de la metodología para la evaluación del PESSA 2023-2026 se ha visto condicionada, como se ha mencionado con anterioridad, por la limitación de recursos humanos en la sección de planificación y por la aparición de otras prioridades que afectaron a la disponibilidad de los recursos personales para acometer estas tareas. Durante este año, además de abordar otros proyectos competencia del área de planificación, en el contexto del plan estratégico de servicios sociales se priorizó la elaboración del Plan Operativo 2024 y el seguimiento del anterior plan anual, teniendo que posponer para ejercicios futuros las acciones vinculadas al diseño del sistema de evaluación del plan estratégico. El objetivo actual es el de realizar una propuesta, desde finales del año 2025 a la primera mitad del 2026, para poder llevar a cabo una evaluación final, que con un carácter sumativo pueda proporcionar información de utilidad para una futura planificación del Sistema de Servicios Sociales de Aragón.

La medida 3.5.3 se centraba en el plan de evaluación anual del Centro Comarcal de Servicios Sociales de la Comarca del Sobrarbe. La evaluación, estructurada por áreas y servicios, tenía como objetivo realizar valoraciones sistemáticas y formular propuestas de mejora fundamentadas en los datos obtenidos. La evaluación realizada refleja que ha sido amplia y detallada, permitiendo una visión global del funcionamiento de sus áreas y servicios. Entre sus fortalezas destacan la identificación precisa de tareas

pendientes, la coordinación entre los distintos ámbitos y la inclusión de un presupuesto diferenciado. Sin embargo, se han detectado áreas de mejora, como la necesidad de incorporar indicadores cuantitativos estandarizados, establecer un sistema de seguimiento de tareas con responsables y plazos, automatizar la recogida de datos, mejorar la coordinación con entidades externas y profundizar en el análisis del impacto. También se propone estructurar mejor la evaluación cualitativa mediante encuestas de satisfacción a usuarios y profesionales. Estas mejoras permitirán una gestión más eficiente y con mayor impacto social.

La realización de la evaluación supone un esfuerzo significativo por parte de los equipos técnicos, ya que implica la recopilación rigurosa de datos, el análisis detallado de procesos y resultados, y la reflexión crítica sobre el funcionamiento de los servicios. Este trabajo requiere tiempo, coordinación y una actitud proactiva hacia la mejora continua. No obstante, los beneficios que se derivan de este proceso son fundamentales para orientar la toma de decisiones con base en evidencias, justificar las necesidades presupuestarias y planificar de forma más eficiente.

⇒ **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**

El objetivo estratégico incorporaba la medida 3.6.2. “Extensión Proyecto coordinación Servicios Sociales-Empleo”. Esta iniciativa surgió en el marco de la Red de Inclusión Social (RIS), y con financiación del Fondo Social Europeo, poniendo en marcha el Proyecto Piloto de Coordinación entre los Servicios Sociales y de Empleo. La propuesta surge como respuesta a la necesidad detectada de establecer canales de comunicación y colaboración entre ambos sistemas. En este contexto, se desarrolló el Proyecto Piloto de Intercambio de Información, en el que han participado diversos Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza, un Centro Comarcal de Servicios Sociales, las Oficinas de Empleo correspondientes a estas zonas, así como los Servicios de Coordinación Funcional e Inclusión Social del IASS y el Servicio de Intermediación del INAEM. Durante el año 2024, se ha llevado a cabo la difusión de los resultados del proyecto inicial en las jornadas dirigidas a los profesionales de los servicios sociales generales realizadas en Orihuela del Tremedal, no ejecutándose otras actuaciones programadas como el diseño de flujogramas entre los dos sistemas para llevar a cabo una atención integral de la persona, la creación de grupos de trabajo entre empleo y servicios sociales en las comarcas que dispongan en el centro de servicios sociales de personal específico de inclusión o la elaboración de documentos de trabajo compartidos

por ambos sistemas, por lo que la implementación de este proyecto se ha visto ralentizada.

VALORACIÓN GENERAL DEL EJE 3

Las 12 medidas incluidas en el desarrollo del Eje 3 han abordado cinco de los seis objetivos estratégicos del eje, con avances importantes en la consolidación del Comité de Ética de la Atención Social, el fomento de dinámicas participativas, la mejora en la simplificación y gestión de los procedimientos o el desarrollo de la cultura de planificación.

En el ámbito de la ética profesional, cabe resaltar la reactivación del Comité de Ética que ha aprobado su reglamento, así como la habilitación de mecanismos de consulta y visibilidad pública a través de la puesta en marcha de un sitio *web* propio. Para la mejora de la gestión de los procedimientos destacan el impulso de herramientas digitales para desburocratizar los trámites del SAAD, los nuevos prototipos de solicitudes *web* o la reorganización de áreas funcionales y en el ámbito de la planificación, la elaboración de instrumentos técnicos.

No obstante, el eje presenta debilidades en la implementación de algunas medidas. Durante 2024, no se logró avanzar en la metodología de evaluación del Plan Estratégico (objetivo 3.5). En lo organizativo, siguen pendientes reformas estructurales de la RPT del IASS —especialmente en puestos intermedios de gestión— y la revisión de sus estatutos. Igualmente, algunas iniciativas, como la mejora en el acceso a la información sobre plazas residenciales o la creación de un aplicativo para la gestión de intervenciones en materia de patrimonio, se encuentran en fases preliminares sin desarrollo efectivo. Señalándose como factores que han frenado el desarrollo de algunas medidas, las limitaciones presupuestarias y la disponibilidad de personal.

En resumen, el Eje 3 ha mostrado avances apoyados en medidas que fomentan la calidad, la coordinación interinstitucional y la transparencia. Sin embargo, su consolidación para vertebrar una “cultura de gestión” moderna y participativa requerirá en próximos planes operativos de una mayor apuesta transformadora, estabilidad del personal y refuerzo de los mecanismos de evaluación y rendición de cuentas.

EJE ESTRATÉGICO 4

Fortalecer la estructura profesional aportando valor al Sistema

Este eje estratégico plantea una doble línea de actuación: por un lado, el reconocimiento, la capacitación continua y el acompañamiento profesional, concebidos como elementos esenciales para el fortalecimiento de las competencias individuales y colectivas; y por otro, la consolidación del compromiso de los/las profesionales con la cultura organizativa y los objetivos del sistema, en aras de una mejora sostenida en la calidad de los servicios prestados.

En este marco, se impulsa una estructura profesional sólida que aporte valor añadido al sistema, promoviendo acciones formativas que refuercen la capacitación técnica y la cualificación de los equipos. Asimismo, se desarrollan instrumentos y recursos que faciliten el desempeño eficaz de las tareas profesionales, al tiempo que se fomentan espacios de coordinación, el intercambio de conocimiento y la creación de redes colaborativas. Todo ello con el objetivo de consolidar una cultura de mejora continua, participación activa y corresponsabilidad en la prestación de servicios públicos de calidad.

Objetivos estratégicos del Eje 4 y medidas del POA 2023

4.1. Favorecer una estructura profesional adecuada y estable

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

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

4.2. Impulsar acciones de formación que mejoren la capacitación y cualificación profesional

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

4.3. Proporcionar instrumentos de apoyo para el desempeño laboral

4.3.1. Impulsar la formación en terapia sistémica dentro del Sistema Público de Servicios Sociales

Objetivos estratégicos del Eje 4 y medidas del POA 2023

4.4. Propiciar espacios que faciliten la transmisión de conocimientos y el establecimiento de redes profesionales

4.4.1. Grupo de Trabajo técnico en materia de inclusión social

4.4.2. Encuentro de profesionales de los Servicios Sociales General

ANÁLISIS DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

⇒ **OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.1. Favorecer una estructura profesional adecuada y estable**

La medida 4.1.1., en relación a la 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, proponía entre las actuaciones a ejecutar en el ejercicio 2024 la aprobación de la modificación de RPT para la creación de puestos de estructura intermedia; la aprobación de la modificación de RPT para la consolidación de al menos un 30% de los programas de carácter temporal y la aprobación de modificación de RPT para reestructuración de servicios en centros asistenciales; indicando el seguimiento que las dos primeras actuaciones no ha sido posible ejecutarlas, no así la tercera, que se ha implementado satisfactoriamente.

Señalándose que durante el ejercicio 2024 se ha modificado la RPT del IASS para revisar y homogeneizar los puestos de carácter facultativo de equipos de valoración de la discapacidad, con un doble objetivo:

- Garantizar el principio de igual retribución por trabajos de igual valor.
- Facilitar el cumplimiento del Catálogo de Servicios Sociales, permitiendo unas condiciones laborales que contribuyan al respeto del plazo fijado en la norma para la valoración del grado de discapacidad.

Así, en BOA de 23 de diciembre de 2024 se publicó Orden HAP/1570/2024, de 10 de diciembre, por la que se modifica la Relación de Puestos de Trabajo del Organismo Autónomo Instituto Aragonés de Servicios Sociales, modificando los siguientes puestos:

- Puestos número RPT 11829, Médico/a, RPT 11830, Facultativo/a Superior Especialista, RPT 7325 y 11835, Trabajador/a Social, adscritos al Centro de atención a la discapacidad de Huesca.
- Puesto número RPT 12084, Médico/a, adscrito al Centro de atención a la discapacidad de Teruel.

- Puestos número RPT 12029, 12031, 18927, Médico/a, RPT 11917, 12078, Facultativo/a Superior Especialista, adscritos al Centro de atención a la discapacidad de Zaragoza.
- Puestos número RPT 7505, 12051, 12052, 12085, Trabajador/a Social, adscritos al Centro de atención a la discapacidad de Zaragoza.
- Puestos número RPT 18926, Médico/a, RPT, 12034 y 12037, Facultativo/a Superior Especialista, RPT 12047, Trabajador/a Social, adscritos al Centro de atención a la infancia.

Por otra parte, durante el siguiente ejercicio, se prevé continuar la modificación iniciada en 2024.

La Medida 4.1.2 tiene como objetivo la reorganización funcional del Centro de Servicios Sociales (CSS) de acuerdo con las directrices establecidas en el Decreto 30/2023. Trata de estructurar al personal adscrito al Centro de Servicios Sociales en dos secciones con cuatro equipos específicos y uno administrativo; que responden a las cuatro necesidades básicas que son competencia de los servicios sociales (Igualdad en el Acceso, Convivencia Familiar, Inclusión Social y Atención a la Dependencia) y al apoyo administrativo y de gestión que necesitan. A su vez se ha creado un perfil de coordinación en cada una de las dos secciones planteadas y en línea con lo establecido en el Decreto 30/20023.

Como parte del proceso, se han definido de forma clara las funciones de cada equipo multidisciplinar, garantizando una respuesta más eficaz y especializada a las necesidades de la población. Además, tras un análisis demográfico del municipio de Calatayud, se ha procedido a la delimitación de dos zonas de trabajo social, distribuyendo la carga asistencial en función del número de habitantes y ajustándola según los niveles de utilización de los servicios y prestaciones.

La implementación de esta medida se ha completado en su totalidad, lo que ha supuesto una transformación significativa del CSS, dotándolo de una estructura más operativa, eficiente y centrada en la ciudadanía. Esta nueva organización permite una mejor coordinación interna, una atención más personalizada y una mayor capacidad de respuesta ante las demandas sociales en la ciudad de Calatayud.

⇒ **OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.2. Impulsar acciones de formación que mejoren la capacitación y cualificación profesional**

La Medida 4.2.1. “Crear cultura de seguridad en el marco de la estrategia de calidad en centros y servicios del IASS” pretende formar a los profesionales en una metodología para la seguridad del paciente. La medida tiene como objetivo que existan equipos de gestión de eventos centinela con protocolos de actuación previamente elaborados y consensuados, con capacidad de respuesta inmediata ante un evento adverso grave y así se aumente la seguridad en los centros del IASS.

De las actuaciones programadas para 2024 se ha revisado la composición de los equipos de calidad en los centros, encontrando 10 equipos activos y se ha trabajado en la puesta en marcha de la formación, manteniendo 23 reuniones con profesorado, el IAAP y el IACS para programación de los contenidos y virtualización del curso. Actualmente el curso se encuentra en PRE en la plataforma del IAAP.

Quedando pendientes de implementar las siguientes actuaciones: reuniones intercentros: Recoger aprendizajes y visibilizar buenas practicas durante 2024; charlas divulgativas y formativas para profesionales sobre la cultura de seguridad en 2024 y la creación de un sistema de notificación de incidentes para la elaboración de un mapa de riesgos.

⇒ **OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.3. Proporcionar instrumentos de apoyo para el desempeño laboral**

La Medida 4.3.1. dirigida a impulsar la formación en terapia sistémica dentro del Sistema Público de Servicios Sociales que ha desarrollado el Centro de Servicios Sociales de la Comarca del Sobrarbe, busca cubrir, según se percibe desde el CSS, una oferta insuficiente por parte de otras administraciones en relación a la necesidad de formación específica, en este caso, relativa a la terapia sistémica facilitándose el acceso a los profesionales del ámbito rural. Desde el CSS de la Comarca del Sobrarbe se considera un handicap que la formación se centralice en la ciudad de Zaragoza ya que dificulta la formación de profesionales del ámbito rural debido a la necesidad de desplazamientos y disponibilidad de tiempo para asistir a dichos cursos.

La Comarca del Sobrarbe incorporaba en esta medida en la programación de 2024 la celebración de sesiones de formación en terapia sistémica con el equipo profesional del Centro Comarcal de Servicios Sociales, realizándose tres sesiones de formación a lo largo del año e incorporaba también el desarrollo de sesiones de supervisión de casos,

realizándose tres sesiones de supervisión, en las que se presentaron seis casos de diferentes problemáticas sobre los que se introdujeron cambios relacionados con las líneas de acción. La formación en terapia sistémica aporta a las profesionales del equipo un trabajo más coordinado, al tiempo que favorece una intervención más flexible, respetuosa y eficaz, orientada no solo a la protección sino también al fortalecimiento de las redes de apoyo y la autonomía familiar.

La introducción de la terapia familiar sistémica en los servicios sociales comunitarios supone un cambio significativo en la forma de intervención con las familias, ya que permite abordar las dificultades desde una perspectiva relacional y no solo individual. Esta mirada ayuda a comprender la problemática en su contexto, identificando dinámicas familiares, lealtades invisibles y patrones de interacción que pueden estar manteniendo la situación de vulnerabilidad, por lo que desde la comarca se valora como positiva la formación y se insta a otras administraciones a que se amplíe la oferta de este modelo de formación al considerarse necesaria.

⇒ **OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.4. Propiciar espacios que faciliten la transmisión de conocimientos y el establecimiento de redes profesionales**

Este objetivo estratégico recoge dos medidas.

La medida 4.4.1. que recogía la creación de un Grupo de trabajo técnico en materia de inclusión social, se ha visto afectada su implementación por el cambio de las personas responsables del proyecto y por la demora en la finalización de la aplicación de gestión de la herramienta de diagnóstico de las situaciones de exclusión social. La puesta en funcionamiento de la aplicación ha concluido una vez finalizado el año 2024 y su puesta en funcionamiento se preveía como un paso previo a la constitución del Grupo de Trabajo, por tanto, la medida, al terminar el año 2024, está pendiente de implementar.

La medida 4.4.2. Encuentro de profesionales de los Servicios Sociales Generales pretende fomentar espacios que promuevan el intercambio de experiencias y buenas prácticas entre profesionales del sector, a la vez que se propician redes de colaboración fortaleciendo así, el ámbito de los Servicios Sociales en Aragón. Estas jornadas técnicas organizadas desde el Servicio de Coordinación Funcional del Sistema y Fomento de la Iniciativa Social del IASS permiten trasladar de manera efectiva las líneas estratégicas del Gobierno de Aragón, facilitando su implementación en el territorio. Asimismo, estos espacios compartidos buscan propiciar entornos de diálogo y reflexión que enriquezcan el debate profesional y contribuyan al diseño conjunto de instrumentos técnicos comunes, orientados a mejorar la calidad y la eficacia de la intervención social.

El Encuentro de profesionales se celebró los días 23, 24 y 25 de octubre de 2024 en Orihuela del Tremedal, contando para la elaboración de los contenidos técnicos con la participación de dos servicios del IASS: el Servicio de Atención a la Infancia y Adolescencia, y el Servicio de Programas de Dependencia, Mayores y Discapacidad. Este encuentro tuvo una amplia difusión a través de los centros comarcales de servicios sociales y de diversas redes sociales, lo que permitió una importante visibilidad y participación. Al encuentro acudieron 104 profesionales de los servicios sociales generales, lo que refleja la buena acogida de este espacio de intercambio profesional entre las personas que forman parte del primer nivel de atención en el Sistema Público de Servicios Sociales.

VALORACIÓN GENERAL DEL EJE 4

Durante el año 2024, las seis medidas ejecutadas en este Eje han dado respuesta a sus cuatro objetivos estratégicos, contribuyendo al refuerzo de los equipos técnicos de los Centros Comarcales de Servicios Sociales, la formación especializada y la creación de espacios de encuentro profesional

En materia de personal destacan los convenios firmados entre el IASS y diferentes administraciones locales para el fortalecimiento de los equipos profesionales en el primer nivel de atención del Sistema Público de Servicios Sociales, el más próximo a la ciudadanía, así como la mejora de las condiciones laborales del personal facultativo de los centros de valoración de discapacidad atendiendo a criterios de adecuación funcional. En el ámbito formativo e intercambio de experiencias profesionales, se han llevado a cabo iniciativas orientadas al desarrollo de habilidades específicas de intervención, como la formación en terapia sistémica en entornos rurales o el impulso de una cultura de seguridad en los centros del IASS, contribuyendo a mejorar las capacidades profesionales de los equipos. El encuentro de profesionales de los servicios sociales generales, organizado por el IASS y celebrado en Orihuela del Tremedal, ha reforzado la coordinación entre los dos niveles de atención del Sistema, contribuyendo además a generar redes profesionales, consolidándose como un espacio de intercambio profesional y visibilización de buenas prácticas.

No obstante, hay actuaciones que no han podido ser implementadas durante este ejercicio y será necesario seguir fortaleciendo la estructura profesional a través de la mejora de sus condiciones laborales y cualificación profesional, ya que los recursos humanos suponen la base sobre la cual se articula el funcionamiento del Sistema de Servicio Sociales.

EJE ESTRATÉGICO 5.

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

Este último eje se orienta, por un lado, a la actualización de los sistemas de información y la comunicación en el Sistema Público de Servicios Sociales y, por otro, a mejorar la relación de la administración con la ciudadanía procurando ser más abierta y accesible.

El propósito de la digitalización es mejorar la interoperabilidad, la gestión y el uso de la información contenida en las aplicaciones informáticas facilitando de esa manera la toma de decisiones y la personalización de servicios.

Promoviendo, también, un acceso más eficiente y transparente a la información tanto para la ciudadanía en general, como para los usuarios del Sistema en relación a sus propios procesos y actuaciones.

El eje cuenta con cinco objetivos estratégicos, incidiendo las siete medidas incluidas en el POA 2024 en dos de ellos, Incorporar en el diseño de los desarrollos informáticos la perspectiva integral de sistemas y Promover el gobierno abierto y accesible con una administración cercana a la ciudadanía.

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 (IASS) 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 |
| 5.4. | Acompañar a la ciudadanía en el proceso de relación digital con la administración |

Objetivos estratégicos del Eje 5 y medidas del POA 2023

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

5.5.1. Gobierno fácil

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

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

5.5.5. Difusión de las actividades de los servicios sociales generales: Comarca del Aranda

⇒ **OBJETIVO ESTRATÉGICO 5.1. Incorporar en el diseño de los desarrollos informáticos la perspectiva integral de sistemas**

En este apartado conviene destacar la ejecución de las medidas relativas a: Obtención de información a partir de los datos de las aplicaciones de gestión (medida 5.1.1.), Mantenimiento y desarrollo de nuevas aplicaciones informáticas (medida 5.1.2.) e Intercambio de los datos del IASS con otras entidades (5.1.3.).

En el primer caso (5.1.1.), el objetivo y medida de obtención de información a partir de los datos de las aplicaciones de gestión, se ha cubierto mediante cuadros de mando e indicadores automatizados, así como la normalización de estos datos e incorporación de variables que puedan mejorar el conocimiento sobre las personas usuarias y sus necesidades.

A este respecto, se han efectuado los citados cuadros de mando en aplicaciones que se manejan desde el IASS como las relativas a las Ayudas de Integración Familiar (AIF), las de Prestaciones Complementarias de Servicios Sociales (PCSS), la relativa al Complemento del Ingreso Mínimo Vital (ICSS), así como Nómina, Cobros indebidos. Sin embargo, ha quedado pendiente en 2024, el cuadro de mando relativo a la aplicación de Pensiones No Contributivas (PNC) y, aunque ya se han elaborado, la puesta en marcha de los cuestionarios de valoración de la satisfacción de las personas destinatarias.

También cabe destacar haberse realizado un estudio llevado a cabo por el Departamento de Bienestar Social y Familia del Gobierno de Aragón y el Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS) mediante el cual se ha establecido el plan

estratégico y la hoja de ruta para los próximos años, para continuar analizando la información registrada en los sistemas de información y estas herramientas.

Los puntos de partida de este análisis han sido los sistemas comparados de otras comunidades autónomas, incluyendo sus modelos conceptuales, arquitecturas tecnológicas, madurez tecnológica de distintas aplicaciones de gestión, así como las conclusiones de cada uno de estos aspectos. El nivel tecnológico actual del Departamento de Bienestar Social y Familia y el IASS, ofrecería una base adecuada para abordar la HSU. Pero también, se concluye que será imprescindible mejorar elementos críticos para garantizar el éxito de un proyecto llamado a tener un impacto muy importante en la calidad de los Servicios Sociales en Aragón. Por ejemplo, aspectos como la determinación del dato único, su gobernanza, la modernización de herramientas de gestión obsoletas o la integración tecnológica, que previsiblemente serán algunos de los componentes a abordar para lograr implementar con éxito el proyecto.

En cuanto al Mantenimiento y Desarrollo de nuevas aplicaciones informáticas (5.1.2.), conviene indicar que se trata de un proyecto financiado con fondos de resiliencia - "Servicios informáticos de consultoría y desarrollo para el mantenimiento y asistencia a usuarios del Sistema Integrado de Información de Servicios Sociales de Aragón (SISSA)"-, que se habría ya desarrollado durante todo el año 2023 y que se ha necesitado ampliar en 2024.

Con ello se ha trabajado en el desarrollo de un aplicativo de gestión de Inclusión, cuyos resultados de los indicadores de 2024 indican que: la ejecución está ya al 100% del citado aplicativo al haberse gestionado todas las solicitudes (176) que el equipo del proyecto recibió; se ha avanzado en la gestión de servicios durante 2024, faltando mejorar la tele-asistencia y gestionar SAD con Ayuntamiento de Zaragoza; y haber realizado la necesaria labor de mantenimiento de aplicaciones llegando a haberse gestionado las solicitudes recibidas, empleando en ello un total de 17.797 horas.

En todo caso, respecto a una medida como esta se señalan dificultades como la falta de medios. Entre otros, las necesidades de recursos humanos y de capacitación del personal existente en las tecnologías que se requiere desarrollar o el presupuesto para las necesidades de mantenimiento (correctivo, evolutivo y perfectivo) y de desarrollo de nuevas aplicaciones. Por ejemplo, para la aplicación de Prestaciones no Contributivas.

La tercera medida, que se incluye en este objetivo estratégico, es el intercambio de los datos del IASS con otras entidades (5.1.3.). Lo que incluye otras administraciones, departamentos del Gobierno de Aragón, ciudadanía y entidades colaboradoras, al hacer

referencia a la puesta a disposición de estos datos al área de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón y su proyecto de Gobernanza de Datos, incluyendo también la puesta a disposición de la información de la ciudadanía mediante la carpeta ciudadana MIA. Lo que, además, contribuye a facilitar el inicio de trámites on-line. A su vez, dentro de esta medida, cabe destacar lo relativo al intercambio de datos de prestaciones, pagos, complementos y situaciones subjetivas con la Tarjeta Social Digital del Estado. Gran parte de todas las actuaciones necesarias para ejecutar esta medida, se han abordado, al igual que la medida 5.1.2., en el proyecto "Servicios informáticos de consultoría y desarrollo para el mantenimiento y asistencia a usuarios del Sistema Integrado de Información de Servicios Sociales de Aragón (SISSA)". Presentando dificultades muy similares en relación con las necesidades de personal, capacitación e involucración del IASS y sus técnicos funcionales.

En esta medida, cabe resaltar avances como la puesta a disposición de la ciudadanía de un simulador de la valoración de la dependencia y mejoras de trámites online de discapacidad como es el caso de la solicitud de atención temprana.

Pero, por otra parte, se habían planteado para 2024 medidas concretas como las relativas a sistemas y desarrollos que, estando en preproducción y debiendo pasar a producción, enviaran a los servicios gestores de la Tarjeta Social Digital del Estado la información de prestaciones, situaciones subjetivas y pagos. Aquí, puede indicarse que se han nivelado las prestaciones en producción de las aplicaciones de: Prestaciones Complementarias de Servicios Sociales (PCSS), Complemento del Ingreso Mínimo Vital (ICSS), Ayudas de Integración Familiar (AIF), Pensiones No Contributivas (PNC), situaciones subjetivas de discapacidad y dependencia, y complementos y pagos asociados a las prestaciones. Además, se están ya enviado a Gobernanza de Datos, para posibilitar su visualización en MIA, los datos de situaciones subjetivas de discapacidad y dependencia y el carnet de discapacidad. La previsión es continuar avanzando en los sistemas para la visualización de datos en la carpeta ciudadana MIA del Gobierno de Aragón y que la migración de las nuevas aplicaciones se produzca en junio de 2025, cuando los servicios gestores ya puedan realizar su trabajo habitual con la Tarjeta Social Digital (TSD).

⇒ **OBJETIVO ESTRATÉGICO 5.5. Promover el gobierno abierto y accesible con una administración cercana a la ciudadanía**

Para garantizar el acceso universal a la información pública, en el contexto de la medida 5.5.1. Gobierno fácil, se han desarrollado durante el periodo de seguimiento diversas iniciativas centradas en la adaptación de contenidos institucionales a lectura fácil. Estas actuaciones responden al objetivo de mejorar la accesibilidad al sistema de Servicios Sociales, entendida como un elemento clave para la inclusión social de las personas con discapacidad intelectual o dificultades de comprensión lectora.

Una de las principales líneas de trabajo ha sido la adaptación de la *Guía de Recursos para Personas con Discapacidad en Aragón* en lectura fácil, este documento recoge información esencial sobre servicios, prestaciones y apoyos disponibles en la Comunidad autónoma, garantizando así que el contenido sea comprensible, claro y útil para un mayor número de personas. La acogida de esta guía ha sido muy positiva, como lo demuestran las 48.986 visualizaciones registradas y las 8.007 descargas efectuadas desde su publicación, lo que pone de manifiesto su relevancia y utilidad.

Además, se ha trabajado en la mejora de la comprensión de la *Carta de Derechos y Deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales de Aragón*. Este documento, fundamental para el ejercicio informado de los derechos ciudadanos. Desde su publicación a finales de 2024, ha sido visualizado en 338 ocasiones y descargado 98 veces.

Cabe destacar que el programa “Gobierno Fácil”, en el que se enmarcan estas iniciativas, ha sido galardonado con el *Premio Audaz* en 2024, otorgado por la Red Académica de Gobierno Abierto, y fue finalista en los *Innovation in Politics Awards*. Estos reconocimientos avalan la calidad, pertinencia y carácter transformador del programa.

Además de los documentos mencionados, se han elaborado otros materiales en lectura fácil que complementan esta línea de trabajo en el ámbito de servicios sociales. Entre ellos se encuentran el *Documento explicativo sobre la tarjeta de discapacidad*, la *Solicitud de reconocimiento de discapacidad*. Estas acciones consolidan una estrategia transversal de accesibilidad que no solo mejora la calidad de la información institucional, sino que también promueve la autonomía, la participación y la equidad en el acceso a los servicios públicos.

En la medida 5.5.2. sobre Impulso y facilitación de la comunicación digital entre usuarios y administración, durante el año 2024, se han desarrollado diversas actuaciones

orientadas al cumplimiento del objetivo estratégico establecido, con especial atención a la mejora de la comunicación institucional con la ciudadanía. En el ámbito digital, se llevó a cabo una nueva reestructuración de la página principal del Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS), adoptando un diseño basado en tarjetas y eliminando elementos gráficos innecesarios para mejorar la usabilidad. Paralelamente, se reorganizó el contenido de los niveles segundo y tercero del sitio web, adaptándolo al lenguaje fácil y garantizando la accesibilidad de los documentos conforme a la normativa vigente.

Asimismo, se incorporaron enlaces directos al tramitador del Gobierno de Aragón en los procedimientos administrativos, evitando así la publicación de documentación susceptible de quedar obsoleta.

En cuanto a la gestión del correo electrónico, se ha llevado una atención constante a lo largo del año, sin registrarse incidencias destacables y se ha mantenido un volumen de correos al recibido el año anterior, aproximadamente tres mil correos electrónicos.

En cuanto a la formación, el personal asignado a estas funciones ha asistido a diversas sesiones informativas relacionadas con los aplicativos utilizados, procurando la actualización de conocimientos.

Finalmente, se llevaron a cabo actuaciones de mejora continua, entre las que destacan la revisión y actualización sistemática de los contenidos web, la adaptación del lenguaje jurídico a un formato comprensible para la ciudadanía, la actualización de documentos conforme a los estándares de accesibilidad, y la ampliación de la sección dirigida a Entidades Sociales, con el objetivo de facilitar el acceso a la información relevante para este colectivo.

La medida 5.5.4, tiene como finalidad principal la comunicación efectiva del proceso de planificación estratégica correspondiente al III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2023-2026. Esta medida está orientada tanto a la ciudadanía como a las personas profesionales que integran el Sistema Público de Servicios Sociales, con el objetivo de difundir el contenido del Plan Estratégico y sus desarrollos. En ella se parte de la premisa de que un mayor conocimiento del Plan por parte de todos los agentes implicados contribuye de manera directa a una mejor implementación del mismo.

Durante el año 2024, el Servicio competente en planificación y evaluación ha desarrollado diversas actuaciones de comunicación interna y externa. En el ámbito interno, se ha diseñado el Plan de Comunicación del III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2023-2026. Asimismo, se ha mantenido el liderazgo y coordinación en la elaboración de los Planes Operativos Anuales (POA) mediante reuniones con

interlocutores clave de las distintas áreas de trabajo recogidas en el Plan y se ha mantenido una comunicación fluida con dichos interlocutores a través del correo electrónico, lo que ha permitido un acompañamiento técnico constante en la elaboración de los distintos instrumentos de planificación. Junto a estas acciones, se han celebrado reuniones online con los coordinadores de los centros comarcales de servicios sociales, en las que se ha explicado la metodología utilizada para la elaboración de los POA. También se ha difundido información clave sobre los ejes y objetivos estratégicos a través de pantallas informativas ubicadas en la sede del Departamento de Bienestar Social y Familia y se ha elaborado un documento resumen del Plan Estratégico dirigido al personal de nueva incorporación en el Departamento. Cabe destacar, en el marco de la organización del Plan, la reunión del Comité Director celebrada para la aprobación del seguimiento del POA 2023 y la validación del POA 2024.

En cuanto a la comunicación externa, se han actualizado los contenidos de la página web específica del Plan Estratégico 2023-2026, incorporando los documentos relativos al seguimiento del POA 2023 y la planificación operativa de 2024. Esta información está disponible públicamente en el [presente enlace del III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2023-2026](#). El análisis de las consultas a esta web refleja los siguientes resultados, 963 personas usuarias han accedido a la web del Plan Estratégico, ha habido 708 descargas del documento del III Plan Estratégico y 107 de los Ejes y objetivos estratégicos

Además, la persona responsable de la Jefatura del Servicio de Planificación ha impartido en 2024 una sesión formativa sobre el Plan Estratégico en el marco del Diploma de Especialización en Dirección y Gestión de Recursos y Servicios Sociales (DIRYGESS), contribuyendo así a la formación especializada del personal técnico del sistema.

En relación a la Medida 5.5.5. "Difusión de las actividades de los servicios sociales generales en la Comarca del Aranda"; el Centro Comarcal de Servicios Sociales ha desarrollado de forma continuada las actuaciones previstas en el marco de la medida; con el objetivo de mejorar la visibilidad, el acceso a la información y la participación ciudadana en los programas ofertados.

En concreto, se ha mantenido una frecuencia mínima de dos publicaciones mensuales en formato de post informativo en la página web y redes sociales oficiales de la Comarca, lo que ha permitido una comunicación más directa y cercana.

Asimismo, se han difundido al menos dos historias mensuales con contenido de carácter informativo, publicitario o de entretenimiento, adaptado a los distintos públicos objetivo.

Además, se ha llevado a cabo una labor específica de información sobre los distintos programas que se desarrollan desde los servicios sociales generales. Dichos contenidos han incluido información sobre las actividades realizadas y han contribuido a una mayor transparencia y conocimiento por parte de la ciudadanía.

Toda la comunicación ha sido realizada acorde con la imagen institucional, incluyendo de manera visible los logotipos de la Comarca del Aranda y del Sistema Público de Servicios Sociales, visibilizando así el apoyo institucional al tiempo que se favorece la identificación de las prestaciones y recursos del Sistema. Estas acciones han contribuido a reforzar la presencia digital de los servicios sociales de la Comarca y a fomentar una mayor interacción con la ciudadanía.

VALORACIÓN GENERAL DEL EJE 5

En el Eje 5, las medidas del POA 2024, han contribuido a avanzar en la modernización del Sistema Público de Servicios Sociales, tanto desde la perspectiva tecnológica como desde una perspectiva de cercanía a la ciudadanía mejorando la comunicación. Siete medidas han incidido en dos de los cinco objetivos estratégicos del eje, con resultados notables en el desarrollo de aplicativos informáticos, la mejora de la interoperabilidad entre sistemas y la accesibilidad a contenidos digitales.

Se señalan iniciativas como el fortalecimiento del Sistema Integrado de Información de Servicios Sociales de Aragón (SISSA) y su mantenimiento, la articulación de indicadores automatizados en diferentes aplicativos y el refuerzo de la conexión con la Tarjeta Social Digital del Estado. En el ámbito de promover un Gobierno abierto y accesible, cabe destacar el programa “Gobierno Fácil”, que ha proporcionado materiales en lectura fácil, elaborando recursos como la Guía de Recursos para Personas con Discapacidad en Aragón y la Carta de Derechos y Deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales de Aragón. El programa de “Gobierno Fácil” ha obtenido reconocimientos externos de innovación institucional. Por otra parte, en el ámbito de la comunicación digital, el rediseño de la *web* del IASS, la publicación periódica de contenidos, la difusión a través de las redes sociales y la simplificación de los procedimientos online han contribuido a reforzar la transparencia y a acercar la administración al conjunto de la ciudadanía.

En conclusión, el Eje 5 refleja un balance positivo que permite plantear retos futuros y seguir avanzando hacia una transformación digital con enfoque social, reforzando los avances tecnológicos, la coordinación entre sistemas y garantizando, al mismo tiempo, la inclusión de toda la ciudadanía en la transformación digital

RECAPITULACIÓN

A partir del análisis realizado en cada uno de los ejes, se han identificado, de forma general, aquellos elementos que para la consecución de los objetivos del III Plan estratégico convendría priorizar en los planes operativos pendientes hasta la conclusión de su periodo de vigencia. En este sentido, pueden destacarse como algunos aspectos sobre los que cabría profundizar los siguientes:

- Impulsar una política normativa que garantice derechos y mejore el acceso a las prestaciones sociales con enfoque territorial, priorizando la agilidad normativa y la simplificación administrativa.
- Difundir una imagen unitaria del Sistema Público de Servicios Sociales para contribuir a fortalecer su identidad institucional y reforzar la confianza de la ciudadana.
- Seguir progresando en la implantación del modelo de Atención Centrada en la Persona, extendiéndolo de manera homogénea en todos los niveles del sistema.
- Mejorar la calidad de las prestaciones sociales y anticiparse a las necesidades futuras mediante una adecuada planificación.
- Fomentar los valores de la cultura organizativa y reforzar la coordinación interadministrativa.
- Consolidar estructuras profesionales estables, con condiciones adecuadas y formación continua que responda a las necesidades del capital humano que da soporte al Sistema de Servicios Sociales.
- Continuar avanzando en la transformación digital con el desarrollo de aplicativos informáticos interoperables y en la generación de conocimiento útil a partir de los datos del sistema.