

III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2023-2026



PLAN OPERATIVO 2025-2026

Noviembre 2025



ÍNDICE



1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. LÍNEAS Y OBJETIVOS A LOS QUE DA RESPUESTA EL PLAN OPERATIVO 2025-2026	4
3. MEDIDAS DEL PLAN OPERATIVO 2025-2026.....	6
EJE ESTRATÉGICO 1. Consolidar el Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón como un sistema basado en derechos	7
EJE ESTRATÉGICO 2. Mejorar la atención de las necesidades sociales desde una perspectiva integral y evolutiva, centrada en la persona	16
EJE ESTRATÉGICO 3. Extender entre la organización los principios y valores éticos que identifican al Sistema Público de Servicios Sociales.....	46
EJE ESTRATÉGICO 4. Fortalecer la estructura profesional aportando valor al Sistema	61
EJE ESTRATÉGICO 5. Orientar el Sistema Público de Servicios Sociales hacia la transformación digital, la comunicación y la generación de conocimiento	68
ANEXO. Esquema de los ejes y objetivos estratégicos del III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2023-2026	80



1. INTRODUCCIÓN

El Plan Operativo 2025-2026 incorpora las medidas formuladas por las administraciones competentes que conforman el Sistema Público de Servicios Sociales (SPSS), con el objetivo de dar respuesta a los distintos objetivos estratégicos definidos en el III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2023-2026, considerados como prioritarios hasta finalizar su vigencia.

El III Plan Estratégico, aprobado por el Gobierno de Aragón el 17 de mayo de 2023, establece la estrategia de la política de servicios sociales para el periodo 2023-2026. Su contenido se articula en torno a la visión, misión y valores definidos, así como a las líneas y objetivos estratégicos que lo conforman. Dicha estrategia se concreta mediante planes operativos, concebidos como instrumentos de planificación ejecutiva que permiten avanzar en el cumplimiento de los objetivos establecidos en el documento del III Plan Estratégico.

Previos a la planificación operativa que se presenta en el actual documento se han elaborado los planes operativos anuales correspondientes al 2023 y al 2024. Asimismo, para esta planificación operativa se ha planteado llevar a cabo una nueva revisión a inicios del año 2026.

Cada una de las medidas incluidas en el Plan Operativo 2025-2026 se vinculan directamente con uno de los objetivos estratégicos del III Plan, y por tanto con uno de los cinco ejes que lo estructuran, contribuyendo de forma complementaria al logro de otros de sus objetivos estratégicos. En el desarrollo de cada medida recogida en el plan se detallan los siguientes elementos:

- Los objetivos específicos que se pretende alcanzar con la implementación de la medida.
- Una descripción general sobre el desarrollo de la medida.
- La temporalidad prevista, indicando los años de ejecución y el ejercicio en que se incorpora al plan operativo.
- El Servicio responsable (en el caso del Departamento de Bienestar Social y Familia y del IASS) o la administración impulsora.
- Las actividades concretas programadas para lograr la consecución de la medida.

Todo ello se ha recogido siguiendo el modelo de ficha establecido en el Plan Estratégico, lo que permite recoger la información de forma sistematizada y, así, facilitar su presentación y análisis.



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

El III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2023-2026, se estructura en 5 ejes estratégicos y 29 objetivos estratégicos:



El Plan Operativo 2025-2026 está integrado por **45 medidas** alineadas con los cinco ejes estratégicos definidos en el III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2023-2026.

Estas medidas permiten abordar de manera directa 20 de los 29 objetivos estratégicos establecidos, recayendo de forma indirecta en 28 de los 29 objetivos recogidos en el marco estratégico. Durante este último periodo de la planificación operativa, en el marco del III Plan Estratégico, ya no estaría previsto acometer ninguna medida que incida, ni de forma principal ni de forma secundaria, en el objetivo 1.6. "Contribuir desde la Comunidad autónoma de Aragón a consolidar el derecho de los servicios sociales a través de un marco legal básico estatal".

El Plan Operativo 2025-2026, en relación a los **ejes estratégicos**, como ya sucediera en la planificación operativa previa, concentra en el Eje 2 el mayor número de medidas con un total de 17 actuaciones. Este Eje está dirigido a mejorar la atención de las necesidades sociales desde una perspectiva integral y evolutiva centrada en la persona lo que evidencia una orientación principal a la atención a las personas usuarias del Sistema Público de Servicios Sociales. Le sigue el Eje 3 enfocado en la promoción de principios y valores éticos en la organización con 10 medidas; el Eje 5 centrado en la transformación digital y generación de conocimiento con 8 medidas; a continuación el Eje 1, que busca consolidar el sistema como un modelo basado en



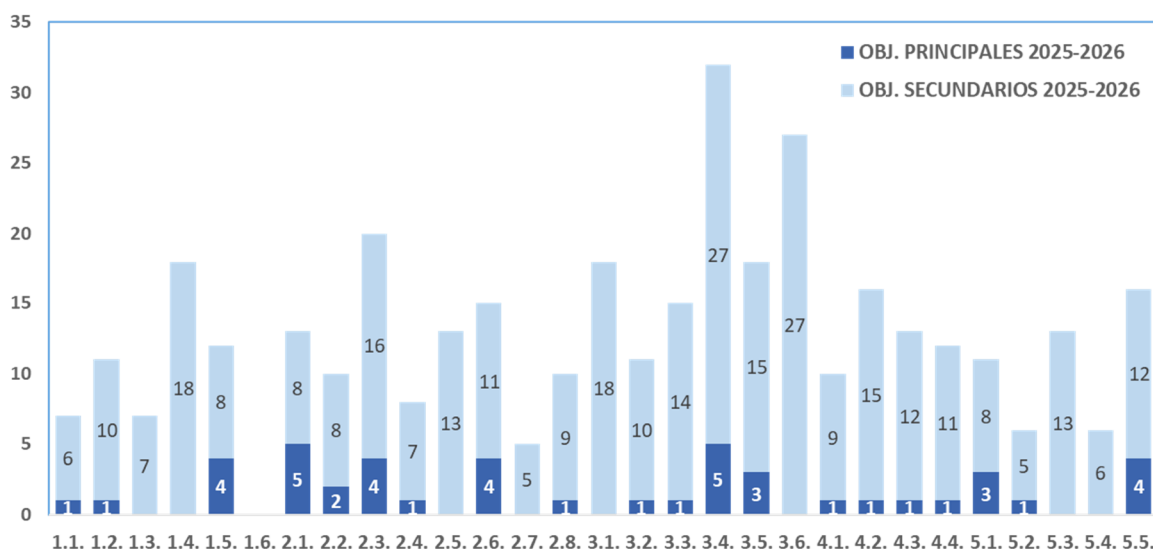
derechos que incluye 6 medidas y, por último, el Eje 4 sobre el fortalecimiento de la estructura profesional en el que se incluyen 4 medidas.

EJES ESTRATÉGICOS		POA 2023	POA 2024	POA 2025-2026
EJE 1	CONSOLIDAR EL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES DE ARAGÓN COMO UN SISTEMA BASADO EN DERECHOS	1	12	6
EJE 2	MEJORAR LA ATENCIÓN DE LAS NECESIDADES SOCIALES DESDE UNA PERSPECTIVA INTEGRAL Y EVOLUTIVA, CENTRADA EN LA PERSONA	18	23	17
EJE 3	EXTENDER ENTRE LA ORGANIZACIÓN LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS QUE IDENTIFICAN AL SISTEMA PUBLICO DE SERVICIOS SOCIALES	8	12	10
EJE 4	FORTALECER LA ESTRUCTURA PROFESIONAL APORTANDO VALOR AL SISTEMA	1	6	4
EJE 5	ORIENTAR EL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES HACIA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL, LA COMUNICACIÓN Y LA GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO	8	7	8
TOTAL MEDIDAS		36	60	45

Teniendo en cuenta los objetivos estratégicos a los que se dirigen de manera directa dichas medidas, los objetivos que agrupan un mayor número de actuaciones son: *Ofrecer una intervención social próxima y preventiva promoviendo la integración de la persona en la vida comunitaria* del eje 2 y *Extender un modelo de gestión basado en la calidad y mejora continua* del eje 3 con 5 medidas en cada objetivo; le siguen con 4 medidas cada uno, *Apoyar desde el Sistema Público de Servicios Sociales las políticas transversales del Gobierno de Aragón* del eje 1; *Avanzar en la implantación de un modelo de intervención basado en la atención integral centrada en la persona* y *Velar por la calidad de las prestaciones del catálogo de servicios sociales* del eje 2; y *Promover el gobierno abierto y accesible con una administración cercana a la ciudadanía* del eje 5.

Es decir, aproximadamente el 60% de las medidas se concentran en 6 objetivos estratégicos de los 29 planteados, lo que supone un avance desigual en la planificación estratégica del Sistema Público de Servicios Sociales.

Número de medidas por objetivo estratégico sobre el que inciden





3. MEDIDAS DEL PLAN OPERATIVO ANUAL DE 2024

El Plan Operativo 2025-2026 está compuesto por un total de 45 medidas, formuladas por distintas administraciones que integran el Sistema Público de Servicios Sociales, con la siguiente distribución:

- 24 son impulsadas por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS),
- 11 Son impulsadas por el Departamento de Bienestar Social y Familia (DBSyF),
- 8 son impulsadas por las entidades locales (3 Comarca del Sobrarbe, 2 Comarca del Aranda, 1 comarca del Cinca Medio y 2 Ayuntamiento de Calatayud),
- 1 es impulsada por la Fundación para el apoyo a la autonomía y capacidades de las personas de Aragón,
- 1 es impulsada por la Dirección General de Relaciones Institucionales, Acción Exterior y Transparencia (medida 5.5.1. Gobierno Fácil).



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

Medidas del eje:

1.1.4.	Desarrollo y actualización de reglamentos del CCSS Comarca del Aranda
1.2.1.	Innovaciones en el proceso valoración discapacidad
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

Continuidad respecto a la planificación operativa previa:

En relación al contenido del Plan Operativo Anual 2024 las medidas 1.1.1., 1.1.2., 1.1.3, 1.1.5. y 1.2.2. no tienen continuidad en este Plan Operativo 2025-2026 por finalizar su programación en 2024.

La medida 1.4.1 Consolidar la imagen del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón, que estaba prevista su continuidad en la planificación operativa, no se contempla en el Plan Operativo 2025-2026. Conforme a lo indicado por el área competente, no se considera oportuna su continuidad debido a la vacante, en el momento de elaboración del presente documento, del puesto que asumía la responsabilidad de su impulso (Jefatura de Servicio de Coordinación Funcional del Sistema y Fomento de la Iniciativa Social); estableciéndose en el área de inclusión social otras tareas como prioritarias.

**Detalle de las medidas:****1.1.4. Desarrollo y actualización de reglamentos del CCSS Comarca del Aranda**

Objetivo estratégico principal	1.1. Avanzar en la normativa que garantice el acceso al sistema y sus prestaciones como derecho
Otros objetivos estratégicos	1.2., 1.4., 2.1., 2.2., 2.3., 2.5., 3.1., 3.5., 3.6., 5.5
Objetivos específicos de la medida: - Dar cumplimiento a lo establecido en el DECRETO 30/2023, de 22 de marzo, del Gobierno de Aragón, en sus disposiciones adicionales. - Mejorar la organización interna del Centro Comarcal de Servicios Sociales del Aranda.	
Descripción: Continuar con la línea de desarrollo y actualización de reglamentos del centro en relación a sus prestaciones básicas y reglamentación de funcionamiento del propio Centro. En años anteriores se han realizado y revisado los siguientes reglamentos: - Reglamento de Prestaciones Económicas para Situaciones de Urgencia Comarca del Aranda. BOPZ. núm2. 07/01/2022 - Reglamento de Funcionamiento del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Comarca del Aranda. BOPZ. núm9. 13/01/2023 - Precio Público por la Prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Comarca del Aranda. BOPZ. núm 261. 14/11/2022 - Reglamento de Organización y Funcionamiento del Servicio de Residencia y Servicio de Estancias Diurnas de la Residencia de Personas Mayores Comarca del Aranda. BOPZ. núm213. 16/12/2022. Se ha publicado en BOPZ núm. 56 de 9 de marzo de 2024, el Reglamento de Funcionamiento del Servicio de Información, Valoración, Diagnóstico y Orientación Social. Elaborar la reglamentación del Centro de Servicios Sociales que no existe: Iniciar el Reglamento de Funcionamiento del Centro Comarcal de Servicios Sociales Generales de la Comarca del Aranda. Reglamento del Servicio de Alojamiento Temporal para situaciones de urgencia de la Comarca del Aranda. Protocolo de Colaboración con Guardia Civil para situaciones recogidas en el reglamento Alojamiento Temporal Urgencia. Protocolo de Funcionamiento del Servicio de Intervención Familiar. Protocolo de funcionamiento del Sistema Público de Inclusión Social.	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024	
Periodo previsto que abarca: ☐ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026	
Servicio/administración impulsora: CSS.-Comarca del Aranda	
Actividades a desarrollar en 2025: 1. Difusión Protocolo SIF entre los/las interesados/as 2. Fase revisión Protocolo Alojamiento Temporal Urgencia 3. Fase aprobación Protocolo Alojamiento Temporal Urgencia 4. Fase Elaboración Protocolo SPAISS	

**1.1.4. Desarrollo y actualización de reglamentos del CCSS Comarca del Aranda****Actividades a desarrollar en 2026:**

1. Fase aprobación Protocolo SPAISS
2. Iniciar el Reglamento de Funcionamiento del Centro Comarcal de Servicios Sociales Generales de la Comarca del Aranda

1.2.1. Innovaciones en el proceso valoración discapacidad

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

Objetivos específicos de la medida:

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

Descripción:

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

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

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

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

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

- aprobación de normas o instrucciones que unifiquen la aplicación de los nuevos baremos.
- aprobación de medidas de tipo organizativo que faciliten la comunicación entre los dos procesos (dependencia/discapacidad)
- modificaciones en los sistemas informáticos que soportan ambos procesos de forma que se mejore la comunicación entre los mismos y se unifiquen la gestión de determinadas tareas.
- presentación de solicitudes de discapacidad a través de la web con conexión automático con el sistema de gestión DISS.

**1.2.1. Innovaciones en el proceso valoración discapacidad****Año de incorporación al Plan Estratégico:** 2023**Periodo previsto que abarca:**☒ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026**Servicio/administración impulsora:**

IASS.-Programas de dependencia, mayores y discapacidad

Actividades a desarrollar en 2025:

1. Mantenimiento de los equipos de valoración de discapacidad adscritos a Servicios Centrales del IASS
2. Aplicación de criterios simplificados de valoración y distinción de tipo de valoración (presencial o sobre expediente) en función del triaje realizado
3. Aplicación de medidas de simplificación y criterios de preferencia conforme a lo contenido en el Real Decreto 888/2022 de 18 de octubre
4. Desarrollos informáticos dirigidos a la simplificación administrativa y nuevas funcionalidades
5. Adaptación de los documentos del procedimiento de discapacidad a Lectura Fácil
6. Análisis y mejora de los procesos y procedimientos de información en los Centros de Atención a la Discapacidad

Actividades a desarrollar en 2026:

1. Formación relativa al procedimiento de discapacidad y baremo de discapacidad dirigidas a profesionales de Administraciones Públicas y Entidades Sociales
2. Optimización del acceso al sistema para la ciudadanía

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

Objetivo estratégico principal	1.5. Apoyar desde el Sistema Público de Servicios Sociales las políticas transversales del Gobierno de Aragón
Otros objetivos estratégicos	1.1., 2.8., 3.3., 3.6.

Objetivos específicos de la medida:

- Definir con un enfoque integral los derechos de los mayores para consolidarlos, abordando los nuevos problemas de este colectivo: la necesidad de superar la brecha digital y la necesidad de seguridad y buen trato, así como la prevención del maltrato y el abuso económico.
- Abordar la defensa legal de los intereses de la nueva generación de personas mayores en Aragón, y amparar sus expectativas e intereses,
- Abordar sus necesidades, y asegurar una respuesta uniforme y coordinada a su problemática, incluido la lucha contra la soledad no deseada, el abuso económico y la prevención y sensibilización ante el maltrato
- Impulsar la participación individual y colectiva de los mayores y su visibilidad social.
- Favorecer el reconocimiento y el posicionamiento social de los mayores en nuestra Comunidad Autónoma.
- Impulsar una ley no asistencialista, sino dirigida a la universalidad de mayores, independientemente de cual sea su necesidad de recursos institucionales o su situación de dependencia o autonomía, asentándola en el principio de autonomía y en la capacidad

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

de decidir de las personas mayores, así como en el respeto a la riqueza y pluralidad de sus intereses.

Descripción:

La elaboración de cualquier disposición normativa, en este caso de un anteproyecto de ley, exige seguir los trámites recogidos en el texto refundido de la Ley del Presidente o Presidenta y del Gobierno de Aragón - en adelante, TRLPGA -, singularmente, en su Título VIII, que regula la capacidad normativa del Gobierno de Aragón.

Además, en el caso concreto del anteproyecto de Ley integral de derechos de las personas mayores, se van a llevar a cabo determinados trámites potestativos, que se consideran enriquecedores para la propia norma:

- Se realizará una fase de diagnóstico - fase 0 - que permita a la ciudadanía aportar sus consideraciones con carácter previo a la elaboración del primer borrador.
- La elaboración del citado primer borrador se contratará con un grupo de profesoras universitarias, de diferentes perfiles.
- El texto se someterá a evaluación de impacto por razón de salud.

En definitiva, la elaboración del anteproyecto de Ley integral de derechos de las personas mayores para complementar aquellos trámites que preceptivamente han de realizarse, con otros, de carácter facultativo, que doten a la misma de valor añadido.

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024

Periodo previsto que abarca:

☐ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☐ 2026

Servicio/administración impulsora:

DG de Mayores

Actividades a desarrollar en 2025:

1. Elevar el primer borrador del anteproyecto de Ley a Consejo de Gobierno, para su toma en conocimiento.
2. Proceso participativo en los términos descritos en el artículo 46 TRLPGA y 54 de la 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón.
3. Evaluación de impacto por razón de salud, en los términos descritos en el artículo 52 Ley 5/2014, de 26 de junio, de Salud Pública de Aragón.
4. Sometimiento del anteproyecto de Ley a Consejo de Gobierno, para su aprobación como Proyecto de Ley, y remisión a las Cortes de Aragón.

1.5.2. Estrategia contra la soledad no deseada en personas mayores

Objetivo estratégico principal	1.5. Apoyar desde el Sistema Público de Servicios Sociales las políticas transversales del Gobierno de Aragón
Otros objetivos estratégicos	2.1., 2.2., 2.8., 3.3., 3.6., 5.4.



Objetivos específicos de la medida: - Favorecer la detección, identificación y el tratamiento de situaciones de soledad no deseada desde el sistema de Servicios Públicos Sociales, en nuestra Comunidad Autónoma. - Recopilar las medidas que se realizan desde la administración autonómica en materia de lucha contra la soledad no deseada y avanzar en la coordinación de todas ellas. - Implementar una batería de medidas de carácter transversal, impulsando la colaboración interdepartamental - Impulsar la sensibilización sobre esta lacra social y la colaboración social, a través del OAS
Descripción: -Fase O: talleres de diagnóstico sobre la soledad no deseada, realidad y posibles soluciones, con intervención de personas mayores y diversos actores sociales . -Estudio y evaluación por la Dirección General del Mayor (en adelante DGM) de los resultados y conclusiones de los talleres -Evaluación por la DGM de las conclusiones presentadas por el Justicia de Aragón en su Informe ante las Cortes en Materia de Soledad no deseada -Evaluación comparada de otras estrategias autonómicas y locales a nivel nacional. -Diseño de la estrategia por la DGM - Definición de las formas de detección de la Soledad no deseada - Confección de una batería de medidas, catalogando y coordinando todas las propuestas -Presentación y difusión. -Implementación progresiva. -Revisión periódica
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024 Periodo previsto que abarca: ☐ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026
Servicio/administración impulsora: DG de Mayores
Actividades a desarrollar en 2025: 1. Publicación de la estrategia contra la Soledad no Deseada de las Personas Mayores. 2. Campaña de comunicación y difusión de la estrategia. 3. Evaluación y seguimiento de la estrategia.
Actividades a desarrollar en 2026: 1. Evaluación y seguimiento de la Estrategia.

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

Objetivo estratégico principal	1.5. Apoyar desde el Sistema Público de Servicios Sociales las políticas transversales del Gobierno de Aragón
Otros objetivos estratégicos	2.2., 2.8., 3.2., 3.6.

**Objetivos específicos de la medida:**

- Mantener reuniones con los responsables autonómicos de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (Policía Nacional y Guardia Civil), Policía Local y Fiscalía para abordar una estrategia conjunta para la sensibilización social sobre esta problemática, y la información a las eventuales víctimas.
- Liderar los grupos de trabajo para la confección de un documento guía sobre prevención del maltrato consensuado entre todos los actores.
- Definir el maltrato y sus tipos.
- Definir medidas de sensibilización y visibilidad de este problema que suele permanecer oculto en el seno familiar o del entorno de cuidados.
- Definir acciones preventivas / informativas dirigidas a los mayores, en su condición de posibles víctimas
- Visualización de la unidad de acción en este tema entre todos los actores involucrados. Se hará un acto conjunto de presentación y firma del instrumento generado para generar sensación de seguridad e implicar a todos en la prevención contra el maltrato.

Descripción:

Con las transformaciones sociales y la generalización del trabajo femenino está cambiando el marco protector de la convivencia familiar intergeneracional y de los cuidadores tradicionales, además de que se han reducido las tradicionales redes de apoyo vecinal, por lo que crece la soledad y el aislamiento social de muchos mayores, todo lo que puede aumentar su vulnerabilidad y convertirlos en potenciales víctimas de maltrato físico, vejaciones, abandono o abusos económicos.

Para ser realmente eficaces en la prevención, detección, análisis, y abordaje del maltrato a las personas mayores, necesitaremos informar y sensibilizar a los mayores de esos riesgos, y de las herramientas de apoyo que tienen a su disposición y, además, debemos responsabilizar en materia de prevención y detección de estos casos a la sociedad entera. Desde la Dirección General de Mayores queremos trabajar de forma conjunta con FFCC de seguridad y Fiscalía, para evitar que los mayores se conviertan en objetivo preferente de conductas de terceros que puedan resultar inadecuadas, abusivas, lesivas o delictivas.

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024**Periodo previsto que abarca:**☐ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026**Servicio/administración impulsora:**

DG de Mayores

Actividades a desarrollar en 2025:

1. Reuniones semestrales con los miembros del grupo para prevenir el maltrato y el abuso económico de las personas mayores, donde se lleve a cabo la coordinación y planteamiento de actuaciones concretas

Actividades a desarrollar en 2026:

1. Reuniones semestrales con los miembros del grupo para prevenir el maltrato y el abuso económico de las personas mayores, donde se lleve a cabo la coordinación y planteamiento de actuaciones concretas

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

Objetivo estratégico principal	1.5. Apoyar desde el Sistema Público de Servicios Sociales las políticas transversales del Gobierno de Aragón
Otros objetivos estratégicos	1.3., 2.1., 2.8.
Objetivos específicos de la medida: - Apoyar a la familia en el adecuado cumplimiento de sus funciones de cuidado y protección a los menores. - Facilitar la conciliación de la vida familiar, laboral y social a través de un servicio que permita atender las necesidades puntuales de cuidado a menores. - Facilitar espacios en los que los niños/as puedan tener cubiertas sus necesidades básicas con garantías para su bienestar, mientras sus padres/tutores acuden a actividades puntuales de formación, inserción laboral, participación social, etc... - Promover políticas de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.	
Descripción: El Plan Corresponsables, es una nueva política pública de Igualdad de género, que tiene por objeto iniciar el camino hacia la garantía del cuidado como un derecho desde el principio de la igualdad entre mujeres y hombres. Así mismo, pretende conseguir que, mujeres y hombres tengan las mismas oportunidades de desarrollo personal y profesional y las puedan compatibilizar, en corresponsabilidad, con la vida personal y familiar. Se trata de un Plan con diferentes líneas de actuación y servicios que van a ser gestionados por la Comarca del Cinca Medio, a través del Centro Comarcal de Servicios Sociales. El servicio podrá constar de las siguientes modalidades: a) Cuidado en el domicilio "Yo Concilio: Esta modalidad admite dos tipos de cuidado: cuidado en el domicilio o acompañamiento en desplazamientos para acceder a algún recurso. Se excluyen los desplazamientos en vehículos privados del cuidador y/o de la familia b) Cuidado grupal: Se refiere a dos tipos de modalidades: 1. Creación y/o ampliación de espacios habilitados para el cuidado grupal de menores. La atención de grupos de niños/as en espacios habilitados al efecto, para apoyar la participación de las familias en cursos formativos, conferencias, reuniones, actos culturales y otras actividades organizadas por entidades públicas y entidades sin ánimo de lucro. El servicio de cuidado grupal también se realizará como complemento a los servicios de madrugadores y de tardes. 2. Se incluirá además el Proyecto de Conciliación en el medio rural "La Movida", que tiene lugar en periodo estival en todos los municipios de la Comarca.	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024	
Periodo previsto que abarca: ☐ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026	
Servicio/administración impulsora: CSS.-Comarca del Cinca Medio	



Actividades a desarrollar en 2025:

1. Continuidad Ludomóvil septiembre y Ludomóvil escolar en todos los municipios que haya demanda.
2. Dotar de formación a monitores/as
3. Propuesta novedosa de Motívate +, nuevo proyecto grupal.
4. Continuidad Bolsa de Cuidados
5. Continuidad Proyecto Movida Cinca Medio

Actividades a desarrollar en 2026:

1. Continuidad Bolsa de Cuidados
2. Continuidad Proyectos Grupales (Movida, Ludomóvil Escolar)
3. Inicio e implantación Proyecto Motívate+
4. Continuidad de mejora de contratos, nº de personal contratado y formación del personal

**EJE ESTRATÉGICO 2. Mejorar la atención de las necesidades sociales desde una perspectiva integral y evolutiva, centrada en la persona****Medidas del eje:**

2.1.1.	Modernización de la red de hogares de personas mayores
2.1.2.	Programa de inclusión social en la comarca de Sobrarbe
2.1.4.	Financiación de perfiles profesionales en los centros de servicios sociales
2.1.5.	Implementación de la estrategia aragonesa para niños, niñas y adolescentes que migran solos
2.1.6.	Promoción de la práctica deportiva para personas mayores
2.2.1.	Mejora en el sistema de servicios y prestaciones SAAD en Aragón
2.2.2.	Puesta en funcionamiento e implementación del nuevo modelo de atención para el apoyo en el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas adultas en Aragón
2.3.1.	Desarrollo del Modelo de atención residencial
2.3.3.	Creación de equipos profesionales de valoración que ofrezcan una atención integral en las áreas de atención a la dependencia y discapacidad
2.3.4.	Impulsar el nuevo modelo de atención a la persona entre el personal del IASS
2.3.5.	Realizar evaluación y seguimiento del programa 17 plus de atención a la infancia migrante
2.4.1.	Construcción de nuevas unidades de convivencia en las residencias de personas mayores del Instituto Aragonés de Servicios Sociales
2.6.1.	Actuaciones inspectoras
2.6.2.	Seguimiento de la prestación de servicios a través de fórmulas de colaboración con entidades privadas
2.6.3.	Consolidación y mejora del servicio de orientación y mediación familiar
2.6.4.	Consolidación y mejora del servicio Puntos de Encuentro Familiar en Aragón
2.8.2.	Servicio de atención telefónica a personas mayores

Continuidad respecto a la planificación operativa previa

En el marco del análisis de continuidad respecto al Plan Operativo Anual 2024, hay que señalar que las medidas 2.2.3., 2.3.2., 2.4.2., 2.8.1. y 2.8.5. han concluido su programación en el ejercicio 2024, motivo por el cual no se incorporan en el Plan Operativo 2025-2026.

La medida 2.8.3. *Consolidación y mejora del servicio de Terapia Familiar en Aragón* no se incluye en la planificación operativa actual debido a que la Dirección General de Familia, Infancia y Natalidad prevé una reorganización del servicio de Terapia Familiar, junto con los servicios de Orientación y Mediación, lo que implica una revisión integral de este servicio.



Respecto, la medida 2.8.4. *Espacio de encuentro y escucha del Instituto Aragonés de Servicios Sociales*, cuya continuidad estaba inicialmente prevista para el año 2025, no se incorpora al Plan Operativo 2025-2026. Tras haberse realizado una revisión de esta medida (2.8.4.), de sus requerimientos de personal, así como del resto de necesidades, no se considera oportuna su implementación de esta medida durante el periodo final del Plan Estratégico (2025/2026) al existir la posibilidad de alcanzar sus objetivos mediante otros instrumentos, servicios y actividades que ya se están llevando a cabo.

Asimismo, el Plan Operativo 2025-2026 incorpora una nueva medida, la 2.1.6. *Promoción de la práctica deportiva para personas mayores*, alineada con las políticas de fomento del envejecimiento activo en la población mayor y, además, se ha acordado dar continuidad a la medida 2.8.2. *Servicio de atención telefónica a personas mayores*, cuya finalización estaba inicialmente prevista para el ejercicio 2024. Este servicio se consolida como un recurso eficaz para proporcionar información sobre recursos dirigidos a personas mayores y para el acompañamiento emocional y la detección de situaciones vinculadas a la soledad no deseada. Ambas medidas estarán impulsadas desde la Dirección General de Personas Mayores.

**Detalle de las medidas:****2.1.1. Modernización de la red de hogares de personas mayores**

Objetivo estratégico principal	2.1. Ofrecer una intervención social próxima y preventiva promoviendo la integración de la persona en la vida comunitaria
Otros objetivos estratégicos	2.2., 2.3., 2.4., 3.3., 3.4., 3.5., 3.6., 4.2.

Objetivos específicos de la medida:

- Implementar un nuevo modelo de gestión de la Red de Hogares que fomente el desarrollo del Envejecimiento Activo y Saludable, la participación y la Atención Integral Centrada en la Persona (AICP).
- Mejorar el proceso de evaluación del Servicio CuidArte.

Descripción:

Objetivo específico 1 del Objetivo 1:

Desarrollo del Modelo de Gestión del Voluntariado en la Red de Hogares de Personas Mayores del IASS.

Actividades:

- Contratación de un seguro de responsabilidad civil para las personas que realicen acciones de voluntariado.
- Adecuación del aplicativo informático para sistematizar todo el proceso de la acción voluntaria, facilitar la planificación y evaluación y por consiguiente, la mejora continua del modelo.
- Elaboración y diseño de un plan de formación para las personas socias que realicen la acción de voluntariado y para los profesionales responsables de implementar el modelo en sus respectivos Hogares.
- Realización de un encuentro anual de acción voluntaria.
- Creación de la red de acciones voluntarias.

Objetivo Específico 2 del Objetivo 1:

Consolidar en los equipos profesionales el modelo de AICP en la singularidad de los Servicios PAP que se desarrollan en los Hogares de Personas Mayores del IASS, teniendo en cuenta la gestión del impacto emocional detectado en estos equipos.

Actividades:

- Coordinación a través de reuniones y visitas de seguimiento para comprobar la implantación de la AICP a los equipos PAP de toda la Red de Hogares de Personas Mayores.
- Coordinación con la coordinadora técnica para la detección de necesidades profesionales e introducción de las mejoras necesarias.
- Realización de dos espacios de trabajo anuales con los equipos de los Servicios PAP.
- Valoración y Evaluación de estos espacios de trabajo y de las reuniones y visitas de seguimiento.

Objetivo Específico 1 del Objetivo 2:

Elaboración e implementación del nuevo protocolo de evaluación a los profesionales con las nuevas escalas validadas.

Formar a los profesionales en el protocolo, escalas y técnicas de investigación.

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

Actividades:

- Modificaciones en el aplicativo informático CUSS
- Realización curso de formación.

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023 (Reformulada en 2025)

Periodo previsto que abarca:

☐ 2023 ☐ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026

Servicio/administración impulsora:

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

Actividades a desarrollar en 2025:

1. Contratación de un seguro de responsabilidad civil para las personas que realicen acciones de voluntariado.
2. Adecuación del aplicativo informático para sistematizar todo el proceso de la acción voluntaria, facilitar la planificación y evaluación y por consiguiente, la mejora continua del modelo.
3. Coordinación a través de reuniones y visitas de seguimiento para comprobar la implantación de la AICP a los equipos PAP de toda la Red de Hogares de Personas Mayores.
4. Realización de dos espacios de trabajo anuales con los equipos de los Servicios PAP.
5. Coordinación con la coordinadora técnica para la detección de necesidades profesionales e introducción de las mejoras necesarias.
6. Elaboración e implementación del nuevo protocolo de evaluación a los profesionales con las nuevas escalas validadas.
7. Realización de un curso de formación a los profesionales en el protocolo, escalas y técnicas de investigación.

Actividades a desarrollar en 2026:

1. Elaboración y diseño de un plan de formación para las personas socias que realicen la acción de voluntariado y para los profesionales responsables de implementar el modelo en sus respectivos Hogares.
2. Valoración y Evaluación de los espacios de trabajo PAP y de las reuniones y visitas de seguimiento.

2.1.2. Programa de inclusión social del CSS Comarca de Sobrarbe

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

Otros objetivos estratégicos	1.3., 1.4., 1.5., 2.2., 2.3., 2.5., 2.7., 2.8., 3.1., 3.3., 3.4., 3.6., 4.4., 5.4.
-------------------------------------	--

Objetivos específicos de la medida:

- Fortalecer los recursos personales de los individuos y los de su contexto familiar y social, para aumentar su autonomía y prevenir la aparición o agravamiento de problemas sociales.
- Proporcionar mecanismos de apoyo a los individuos, familias y grupos en situaciones de crisis.
- Posibilitar mecanismos de auto-organización en los grupos de intervención.
- Fomentar redes sociales de apoyo comunitario y el trabajo en red.



2.1.2. Programa de inclusión social del CSS Comarca de Sobrarbe

- Ejercer una discriminación positiva frente a las desigualdades sociales.
- Lograr la inclusión, entendida como la participación en la vida económica, social y política en condiciones dignas.

Descripción:

Este programa se enmarca legislativa y organizativamente dentro del Decreto de Centros de Servicios Sociales 30/2023 del Gobierno de Aragón, por el que se regula la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales de Aragón.

En su artículo 8, punto 3, respecto a las funciones del centro incluye la prevención, atender las problemáticas específicas de la población y promover medidas de inserción. En el punto 6, se hace referencia a la atención específica y acompañamiento a colectivos en especial situación de vulnerabilidad y exclusión social.

Y respecto a la organización del centro y sus programas, en el artículo 14, punto 2.b) se establece que cuando las circunstancias poblacionales o la complejidad y la especificidad de la intervención lo requieran, para una mejor cobertura de las necesidades sociales, cabra establecer una organización por programas, considerando en todo caso la organización territorial.

Dado este enfoque estructural y legislativo se decide poner en marcha el Programa de Inclusión Social. Su inicio parte de la complementación del programa de intervención familiar. En sus orígenes se considera necesario un programa específico ya que la intervención familiar no da cabida a todas las circunstancias y problemáticas sociofamiliares de nuestro entorno. Este programa incide prioritariamente en familias con menores a cargo en riesgo y no ahonda en casos "desgastados" por el sistema y la intervención a lo largo de los años y la exclusión social de personas adultas que perdura en el tiempo.

Después del estudio de necesidades se observa que hay un núcleo elevado de usuarios que no sólo tienen problemas de inclusión laboral sino también social, personal e incluso sanitarias (tanto física como mental). Con las distintas prestaciones que a lo largo de los años se han ido percibiendo, IAI o IMV entre otras, se han cronificado algunas de las dificultades. Ya no es sólo un problema de empleo si no de barreras personales que les impiden acceder a él y a los itinerarios de inserción.

Por todo ello consideramos necesario la creación de un recurso apropiado y con entidad propia dentro de la estructura del Centro de Servicios Sociales de la Comarca de Sobrarbe, tal y como existen el SIVO (sistema de información, valoración y orientación) o el programa de intervención familiar.

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

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

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

**2.1.2. Programa de inclusión social del CSS Comarca de Sobrarbe**

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

Para la consecución de nuestros objetivos proponemos:

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

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023

Periodo previsto que abarca:

☒ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026

Servicio/administración impulsora:

CSS.-Comarca del Sobrarbe

Actividades a desarrollar en 2025:

1. Actividades de fomento para la inclusión social de personas con discapacidad 2025
2. Sesiones Comunitarias a través del Teatro social " Nosotras no dejamos nunca de tejer" durante 2025
3. Formación para la inserción sociolaboral de personas usuarias de origen extranjero en 2025
4. Sesiones sociolaborales en el Programa Experiencial de Boltaña durante 2025
5. Visibilizar y trabajar el empleo protegido en la Comarca de Sobrarbe en coordinación con INSERTA (Once) y Somontano social .
6. Acompañamiento, orientación y seguimiento de itinerarios de inserción sociolaboral durante 2025

Actividades a desarrollar en 2026:

1. Actividades de fomento para la inclusión social de personas con discapacidad 2026
2. Formación para la inserción sociolaboral de personas usuarias de origen extranjero en 2026
3. Realizar un programa de radio en colaboración con Radio Sobrarbe para dar voz " Tirame de la lengua, que te cuento" se trabajarán temas de actualidad, durante 2026
4. Trabajar y visibilizar el empleo protegido en la Comarca de Sobrarbe en coordinación con INSERTA (Once) y Somontano social .
5. Sesiones sociolaborales en los Programas Experienciales que se realicen en la comarca durante 2026
6. Acompañamiento, orientación y seguimiento de itinerarios de inserción sociolaboral durante 2026

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

Objetivo estratégico principal	2.1. Ofrecer una intervención social próxima y preventiva promoviendo la integración de la persona en la vida comunitaria
Otros objetivos estratégicos	1.1., 1.2., 1.3., 1.4., 2.3., 2.5., 2.6., 3.6., 4.1.
Objetivos específicos de la medida: - Favorecer una mayor y mejor atención primaria de servicios sociales a la ciudadanía a través del incremento del número de profesionales en los equipos básicos de los Centros de Servicios Sociales. - Reforzar la intervención desde la atención primaria en atención a personas en situación de dependencia, intervención familiar frente a la violencia ejercida sobre las personas menores de edad, la atención de menores en situación de riesgo, y la atención específica y acompañamiento a personas y colectivos en especiales situaciones de vulnerabilidad y exclusión social. - Incorporar perfiles profesionales nuevos a los equipos de los Centros de Servicios Sociales (técnicos del Servicio Público Aragonés de Inclusión Social (SPAIS), Técnico Medio de Administración General). - Promover la estabilidad de las plantillas de profesionales en los Centros de Servicios Sociales a través de formalizar convenios con las entidades locales para la financiación del equipo básico y de los programas específicos para el periodo 2026-2027.	
Descripción: El IASS establece convenios con las entidades locales para contribuir en la financiación de los servicios sociales generales y el personal de refuerzo de los Centros. Con la publicación del Decreto 30/2023 por el que se regula la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales se fijaron unas ratios mínimas de profesionales que deben existir en los CSS tanto en el equipo básico como en el desarrollo de los programas específicos, asegurando así que las necesidades de la población sean cubiertas adecuadamente y la estabilidad de los profesionales que trabajan en los centros. Se estableció también un sistema distinto de financiación de los servicios sociales generales. Todo ello implicó la necesidad de modificar los convenios firmados para 2022-2025 adaptándolo al contenido del Decreto. Por ello, en el año 2023 se firmaron adendas a los convenios de colaboración entre el IASS y las Comarcas y Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes (excepto el de Zaragoza) ya firmados, para la financiación del Centro de Servicios Sociales y la gestión de programas específicos en esta materia, donde se establecieron los criterios de financiación de los servicios sociales generales por parte de las entidades locales y el IASS, así como de los programas específicos que se desarrollan en los CSS. También se estableció la contratación de nuevos profesionales y perfiles que permiten ampliar la atención a la ciudadanía y hacerlo con mayor calidad. Estas adendas tienen una vigencia plurianual (2023-2025) e incluyen la incorporación de nuevos profesionales y perfiles (como los trabajadores sociales de Servicio Público Aragonés de Inclusión Social (SPAIS), la figura del técnico de gestión o los coordinadores de programas) en los Centros de Servicios Sociales. Debe procederse al seguimiento del cumplimiento del contenido de estas adendas. Una de estas obligaciones es la presentación, por parte de las entidades locales, de una memoria anual de su Centro de Servicios Sociales que permita reflejar la labor realizada. Con la	

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

información obtenida el IASS elabora posteriormente, una Memoria conjunta de los Centros de Servicios Sociales en Aragón. Esta memoria registra el el número de profesionales, de usuarios atendidos, el número de recursos aplicados en las intervenciones y su tipología, los proyectos comunitarios desarrollados desde los CSS, la coordinación con otras administraciones y entidades entre otros aspectos.

Se tramitarán convenios de colaboración entre el IASS y las Corporaciones Locales para la financiación de los Centros de Servicios Sociales para el periodo 2026-2027.

Completar progresivamente la figura de los profesionales implicados en la coordinación y gestión de los programas específicos del Centro de Servicios Sociales.

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024

Periodo previsto que abarca:

☐ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026

Servicio/administración impulsora:

IASS.-Coordinación funcional e inclusión social

Actividades a desarrollar en 2025:

1. Formalización de convenios de colaboración con entidades locales para la gestión del Centro de Servicios Sociales para el ejercicio 2026-2027
2. Incorporación en los Centros de Servicios Sociales de nuevos profesionales para la coordinación y gestión de los programas específicos
3. Publicación de la Memoria de los Centros de Servicios Sociales 2024

Actividades a desarrollar en 2026:

1. Incorporación en los Centros de Servicios Sociales de nuevos profesionales para la coordinación y gestión de los programas específicos
2. Publicación de la Memoria de los Centros de Servicios Sociales 2025

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

Objetivo estratégico principal	2.1. Ofrecer una intervención social próxima y preventiva promoviendo la integración de la persona en la vida comunitaria
Otros objetivos estratégicos	1.2., 1.4., 2.3., 2.4., 2.6., 3.2., 3.4., 3.5., 3.6., 4.4.

Objetivos específicos de la medida:

- Impulsar la implementación de la Estrategia Aragonesa para NNA que migran solos.
- Realizar una evaluación continua sobre el grado de implementación y consecución de objetivos de la Estrategia Aragonesa para NNA que migran solos.
- Realizar de forma continua un análisis del contexto y de necesidades específicas que presentan los NNA que migran solos, a fin de poder ir ajustando las intervenciones que se desarrollan relativas a la Estrategia Aragonesa para NNA que migran solos.



Descripción: - Se crearán distintos grupos de trabajo para determinar de qué manera se puede conseguir implementar las líneas, objetivos y actuaciones propuestos en la Estrategia Aragonesa para NNA que migran solos. - Se desarrollarán reuniones periódicas con los grupos de trabajo para conocer los avances realizados y sus propuestas. - Existirá una coordinación permanente con la Universidad de Zaragoza.
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024 Periodo previsto que abarca: ☐ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026
Servicio/administración impulsora: IASS.-Atención a la infancia y adolescencia
Actividades a desarrollar en 2025: 1. Realización de reuniones periódicas de coordinación y desarrollo de la Estrategia durante 2025 2. Coordinación la participación 3. Elaboración de documento sobre la implementación de la Estrategia durante 2025 4. Difusión del trabajo y acuerdos adoptados en 2025 para la implementación de la Estrategia
Actividades a desarrollar en 2026: 1. Realización de reuniones periódicas de coordinación y desarrollo de la Estrategia durante 2026 2. Coordinación la participación 3. Elaboración de documento sobre la implementación de la Estrategia durante 2026 4. Difusión del trabajo y acuerdos adoptados en 2026 para la implementación de la Estrategia

2.1.6 Promoción de la práctica deportiva para personas mayores

Objetivo estratégico principal	2.1. Ofrecer una intervención social próxima y preventiva promoviendo la integración de la persona en la vida comunitaria
Otros objetivos estratégicos	1.5, 2.8., 3.6.
Objetivos específicos de la medida: - Promover el bienestar físico y psíquico de las personas mayores. - Fomentar el envejecimiento activo y saludable. - Fomentar la actividad física y el deporte. - Impulsar la interacción social de los deportistas.	
Descripción: Esta medida se inició en el 2024 y se tiene previsto sea una medida de continuidad. - Elaboración y gestión de la Orden por la que se convocan ayudas para la financiación de los Juegos Master de Aragón 2025.	

**2.1.6 Promoción de la práctica deportiva para personas mayores**

- Publicación en el BOA.
- Recepción y valoración de todas las solicitudes presentadas.
- Aplicación de los criterios de cuantificación del importe de la subvención, en el supuesto de que sea necesario.
- Emitir la propuesta de resolución y publicación en el BOA, en la página web del Gobierno de Aragón y en la Base de Datos Nacional de Subvenciones.
- Cotejar las justificaciones del gasto aportadas por los beneficiarios de las ayudas.
- Pago de las subvenciones.

Periodo previsto que abarca:☐ 2023 ☐ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026**Servicio/administración impulsora:**

DG de Mayores

Actividades a desarrollar en 2025:

1. Elaboración y tramitación de la Orden de la convocatoria de los Juegos Master 2025
2. Difusión de la Orden de la convocatoria
3. Recepción y estudio de las solicitudes presentadas
4. Publicación de la resolución
5. Cotejar las justificaciones presentadas por los beneficiarios

Actividades a desarrollar en 2026:

1. Contribuir en la consolidación de los Juegos Master. Tramitación y publicación de la Orden de la convocatoria de los Juegos Master 2026.
2. Publicar en el BOA la convocatoria

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

Objetivo estratégico principal	2.2. Proporcionar servicios y recursos de apoyo que posibiliten la permanencia de la persona en su entorno habitual durante todas las etapas de la vida
Otros objetivos estratégicos	1.1., 1.2., 2.1., 2.3., 3.3., 3.4., 3.6., 5.2., 5.5.
Objetivos específicos de la medida: - Incrementar el conjunto de servicios y prestaciones a las que puede acceder una persona dependiente. - Incrementar la cuantía de las prestaciones máximas.	
Descripción: La Orden CDS/425/2023, de 30 de marzo, incorpora un conjunto de medidas destinadas a: - Incremento de cuantías máximas de las prestaciones - Acceso al SAAD de las personas con grado I en residencia. - Creación de nuevas Prestaciones Vinculadas al Servicio - Compatibilidad de Servicios / Prestaciones. Fortalecimiento del derecho a la permanencia en el domicilio mediante "paquetes integrados de servicios". - Supresión del plazo de carencia de 24 meses para el acceso a la PECEF.	

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

Todas estas medidas tienen como objetivo potenciar el SAAD en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón. Además de las medidas destinadas a la mejora del servicio de atención residencial, se favorecen aquellas medidas que posibilitan una mejor atención en el domicilio de las personas que ejercen su derecho a permanecer en el mismo.

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023

Periodo previsto que abarca:

☒ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026

Servicio/administración impulsora:

IASS.- Programas de dependencia, mayores y discapacidad

Actividades a desarrollar en 2025:

1. Desarrollo normativo del Servicio de Promoción de la Autonomía Personal
2. Avanzar con el desarrollo informático para el abono y la gestión de las prestaciones económicas vinculadas al Servicio de Promoción de la Autonomía Personal
3. Difusión y consolidación de la prestación económica de colaboración
4. Avanzar con el desarrollo informático para el abono y la gestión de las prestaciones económicas vinculadas al Servicio de Ayuda a Domicilio

Actividades a desarrollar en 2026:

1. Avanzar con el desarrollo informático para el abono de las prestaciones económicas vinculadas al Servicio de Ayuda a Domicilio
2. Difusión y consolidación de la prestación económica de colaboración

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

Objetivo estratégico principal	2.2. Proporcionar servicios y recursos de apoyo que posibiliten la permanencia de la persona en su entorno habitual durante todas las etapas de la vida
Otros objetivos estratégicos	1.4., 2.1., 2.3., 2.7., 3.4., 3.6., 4.1., 4.2., 4.3.

Objetivos específicos de la medida:

- Dar respuesta a nuevas necesidades sociales adaptando las pautas de actuación en materia del ejercicio de la capacitación jurídica de las personas adultas a lo exigido en los cambios legales.
- Dotar de una estructura de gestión más autónoma, operativa y eficiente para la protección, promoción y capacitación de las personas mayores de edad con la capacidad de obrar modificadas o con medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica.
- Consolidar el nuevo programa de actuación de materia del ejercicio de medidas judiciales de apoyo, implementando las actividades centradas en la persona y observando su voluntad, deseos y preferencias
- Mejorar la estructura de gestión en la asunción de las medidas de apoyo designadas judicialmente
- Potenciar que las personas con las que se trabajan necesiten cada vez menos apoyos para su funcionamiento autónomo.
- Formación y mejora continua de los/as trabajadores de la fundación, que posibiliten un mejor desempeño profesional que redunde en una atención de calidad y eficaz a las personas con medida de apoyo y a su entorno.



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

Descripción:

La creación de la Fundación para el apoyo a la autonomía y capacidades de las personas de Aragón corresponde a la decisión de atender nuevas necesidades sociales, así como de modificar las pautas de actuación de la actual Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos para ajustarlas a lo exigido por los últimos cambios legales.

En este sentido, hay varios factores que deben ser tenidos en cuenta:

- a) La evolución sociológica operada en el último cuarto del siglo XX y comienzos del siglo XXI está provocando que se incrementen los casos en los que la entidad pública ha de asumir el ejercicio de las funciones tutelares, en detrimento de la familia y los apoyos comunitarios o sociales.
- b) La redefinición científica del abordaje de la enfermedad mental, con una apuesta clara por el apoyo a la autonomía personal, a la prevención y a la recapacitación y reinserción social.
- c) La mayor longevidad ha incrementado notablemente la aparición y la duración de las patologías de demencia propias del envejecimiento, hasta el punto de que actualmente constituyen la gran mayoría de los procesos de modificación judicial de la capacidad.
- d) La detección cada vez más recurrente (y preocupante) de casos de estafa, engaño, despatrimonialización, abusos de toda índole en personas que no han sido todavía incapacitadas (pese a que deberían haberlo sido), sin que la red social o comunitaria o los servicios sociales comunitarios hayan detectado estas situaciones a tiempo, ni las familias tampoco (pues en muchos casos son las personas del entorno más cercano quienes participan del engaño o el abuso ...).
- e) No existen recursos de orientación o asesoramiento en nuestra Comunidad Autónoma y se detecta bastante desinformación y confusión entre profesionales que deberían detectar, derivar u orientar.

Además, normas como la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica, demuestran la tendencia a sustituir las medidas de protección vigentes hasta ahora por medidas de apoyo al ejercicio de la capacidad y la autonomía de las personas.

Esta nueva tendencia reguladora trae consigo importantes cambios, fundamentalmente porque busca potenciar la voluntad de la persona por encima de las medidas que la coartan (aunque sea en su propia protección), desapareciendo la tutela (tal y como la concebimos ahora) y la posibilidad de prorrogar la autoridad familiar sobre los hijos más allá de su mayoría de edad. La idea básica es sustituir el régimen tutelar (en el que la voluntad del incapaz carece de valor formal) por un régimen similar al de la actual curatela con la generación de los apoyos necesarios para que la persona pueda actuar.

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

1. La protección jurídica, patrimonial y social de las personas mayores de edad con la capacidad de obrar modificada judicialmente o con medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica, o que se encuentren incurso en un proceso judicial de modificación de su capacidad de obrar o de provisión de medidas de apoyo, a través del ejercicio de la tutela, curatela, defensa judicial o cualquier otra medida protectora o de apoyo encomendada al Gobierno de Aragón por la autoridad judicial.
2. La promoción y capacitación de las personas sometidas a medidas de modificación de su capacidad o a medidas de apoyo en el ejercicio de la misma para que, en la medida de sus posibilidades, puedan desempeñarse de la forma más autónoma posible en su vida



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

diaria, y ser protagonistas en sus propios procesos de vida y en la adopción de las decisiones que les conciernen.

3. La prestación de orientación y asesoramiento a particulares, profesionales, otras entidades y administraciones públicas en relación con la modificación judicial de la capacidad, la provisión de medidas de apoyo en el ejercicio de la capacidad jurídica, el ejercicio de las medidas protectoras y la protección jurídica y social de la persona dependiente o discapacitada en situaciones de vulnerabilidad física, económica y/o social.

4. La orientación a las personas físicas en la planificación preventiva de su futuro, para anticiparse a posibles situaciones de pérdida o afectación de la capacidad de obrar, con la adopción de medidas que prevean dichas situaciones en protección de su propia persona y de su patrimonio según sus propios deseos y voluntad.

5. La sensibilización social y profesional y prevención de abusos ante las situaciones de discapacidad, dependencia y toma de decisiones al final de la vida, así como la denuncia y persecución de dichas situaciones.

6. La búsqueda de recursos económicos para la realización de los fines que le son propios, incluida la atención a las necesidades materiales de las personas bajo medida protectora ejercida por el Gobierno de Aragón.

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

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

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

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

**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****Año de incorporación al Plan Estratégico:** 2023**Periodo previsto que abarca:**☒ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026**Servicio/administración impulsora:**

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

Actividades a desarrollar en 2025:

1. Entrevistas con las personas con medida de apoyo ejecutadas por la fundación en el año 2025
2. Charlas divulgativas y formativas para profesionales, de cualquier sector (público o privado), sobre el fundamento, fines y actividades de la fundación, así como las repercusiones del cambio legislativo en materia de capacidad de las personas.
3. Desarrollo del servicio de información a la ciudadanía y a los profesionales, de cualquier ámbito, sobre las medidas de apoyo voluntarias y judiciales. Sobre los procedimientos, alcance de las medidas, obligaciones inherentes a ellas y ejecución de las mismas
4. Puesta en marcha de un servicio de apoyo para la autonomía y la capacidad de las personas, a través de un programa de intervención individual en el que se trabajará con el recurso habilitacional.
5. Puesta en marcha de un programa de formación continua de los/las profesionales de la fundación, que redunde en una mayor eficacia y excelencia en el trabajo desarrollado, así como en la propia satisfacción de los/las profesionales

Actividades a desarrollar en 2026:

1. Entrevistas con las personas con medida de apoyo ejecutadas por la fundación en el año 2026
2. Charlas divulgativas y formativas para profesionales, de cualquier sector (público o privado), sobre el fundamento, fines y actividades de la fundación, así como las repercusiones del cambio legislativo en materia de capacidad de las personas
3. Consolidación del servicio de información a la ciudadanía y a los profesionales, de cualquier ámbito, sobre las medidas de apoyo voluntarias y judiciales. Sobre los procedimientos, alcance de las medidas, obligaciones inherentes a ellas y ejecución de las mismas
4. Continuidad en la puesta en marcha de un servicio de apoyo para la autonomía y la capacidad de las personas, a través de un programa de intervención individual en el que se trabajará con el recurso habilitacional.
5. Continuidad en la puesta en marcha de un programa de formación continua de los/las profesionales de la fundación, que redunde en una mayor eficacia y excelencia en el trabajo desarrollado, así como en la propia satisfacción de los/las profesionales. Intento de elaboración de un Plan de formación anual, tomando como base las propuestas de los/las profesionales de la fundación, las necesidades para el puesto de trabajo y la repercusión de las acciones formativas en la mejora del desempeño del mismo.

2.3.1. Desarrollo del modelo de atención residencial en los centros del IASS**Objetivo estratégico principal**

2.3. Avanzar en la implantación de un modelo de intervención basado en la atención integral centrada en la persona

**2.3.1. Desarrollo del modelo de atención residencial en los centros del IASS**

Otros objetivos estratégicos	2.1., 2.4., 2.6., 2.7., 2.8., 3.2., 3.3., 3.4., 3.5., 3.6., 4.2., 4.3., 4.4.
-------------------------------------	--

Objetivos específicos de la medida:

- Mejorar la calidad de vida de las personas usuarias en todas sus dimensiones.
- Garantizar el buen trato y el respeto de la dignidad y los derechos en igualdad de condiciones que las personas que viven en su domicilio habitual.
- Proporcionar una atención integral centrada en la persona, basada en el fomento de la identidad, las capacidades, la participación y la autonomía.
- Promocionar el envejecimiento activo.
- Disponer de ambientes hogareños, que sean confortables para la persona usuaria.
- Proporcionar apoyos y actividades que resulten significativos para las personas usuarias, porque estén basados en su historia de vida.
- Facilitar la participación de las personas usuarias en la comunidad de referencia.
- Fomentar la participación e implicación de las familias en la planificación y las actividades realizadas en el centro.
- Satisfacción con la prestación del servicio.

Descripción:

La misión de los centros residenciales del IASS es la de atender y contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas con dependencia, que precisan de cuidados permanentes, a través de una atención integral centrada en la persona que proporcione apoyos para satisfacer sus necesidades y demandas personales, afectivas, sociales y materiales favoreciendo la convivencia, el disfrute de la vida, la autodeterminación, la autonomía y la participación. El centro de la atención es la persona usuaria, su dignidad, su bienestar, sus derechos y sus decisiones.

Este modelo se está mostrando a nivel internacional como el más eficaz a la hora de hacer de la vivienda alternativa un lugar grato y confortable, lo más parecido al propio hogar, en el que la persona siga manteniendo el control de su vida, se respeten sus derechos y decisiones, y no se interrumpa de forma brusca su proyecto y modo de vida anterior.

El modelo de atención expuesto se está desarrollando mediante un proyecto iniciado en 2018. Este busca establecer un sistema propio de organización y gestión en nuestros centros, con el que asegurar un modelo de atención común, compartiendo los mismos principios y criterios en los diferentes niveles del sistema.

Desde el modelo de AICP, los servicios residenciales se ven implicados en un amplio conjunto de actuaciones:

1.- Grupos de coordinación en el modelo de atención y gestión.

Con el fin de asegurar el modelo de atención, es necesario organizar y gestionar los diferentes recursos dentro del marco de un modelo de calidad, que permita disponer de principios y criterios compartidos, ordenar y sistematizar las actuaciones, así como evaluar los resultados e implementar medidas de mejora.

De partida, se han definido dos niveles complementarios de actuación:

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

1.2.- Implantación de un proyecto de gestión residencial en cada centro, con grupos de trabajo que impulsen el modelo de atención.

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

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

**2.3.1. Desarrollo del modelo de atención residencial en los centros del IASS**

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

Este proyecto comprende actuaciones:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023

Periodo previsto que abarca:

☒ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026



Servicio/administración impulsora: IASS.- Políticas transversales de gerencia
Actividades a desarrollar en 2025: 1. Realización de reuniones bimensuales entre representantes de las residencias de personas mayores y equipo de Gerencia del IASS durante 2025 2. Continuidad en cada residencia de gestión directa del IASS con unidades de convivencia, de los grupos de trabajo a nivel unidad de convivencia y grupo motor a nivel centro. 3. Puesta en marcha, consolidación o escalado de unidades de convivencia en el centro, así como desarrollar el modelo de AICP en general. 4 unidades de obra nueva en las residencias de Sagrada Familia (Huesca) y Utrillas. Ampliación del nº de unidades de convivencia en otros centros en los que ya había. 4. Impartir formación a trabajadores de las residencias de personas mayores de gestión directa del IASS. Formación básica para nuevos trabajadores o ampliación de contenidos para otros, de forma presencial u online. 5. Continuación y ampliación de los programas de envejecimiento activo en las residencias de gestión directa del IASS en 2025. 6. Desarrollo de un protocolo de promoción del buen trato y actuación ante el mal trato durante 2025.
Actividades a desarrollar en 2026: 1. Realización de reuniones bimensuales entre representantes de las residencias de personas mayores y equipo de Gerencia del IASS durante 2026 2. Continuidad en cada residencia de gestión directa del IASS con unidades de convivencia, de los grupos de trabajo a nivel unidad de convivencia y grupo motor a nivel centro 3. Puesta en marcha, consolidación o escalado de unidades de convivencia en el centro, así como desarrollo del modelo de AICP en general. 4. Impartir formación a trabajadores de las residencias de personas mayores de gestión directa del IASS. Formación básica para nuevos trabajadores o ampliación de contenidos para otros, de forma presencial u online. 5. Continuación y ampliación de los programas de envejecimiento activo en las residencias de gestión directa del IASS en 2026. 6. Desarrollo de un protocolo de promoción del buen trato y actuación ante el mal trato en 2026.

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

Objetivo estratégico principal	2.3. Avanzar en la implantación de un modelo de intervención basado en la atención integral centrada en la persona
Otros objetivos estratégicos	1.1., 1.2., 2.5., 3.1., 3.4., 3.6., 4.2.
Objetivos específicos de la medida: - Extender el acceso a derechos sociales a través del Sistema Público de Servicios Sociales - Ofrecer una atención integral a las personas que puedan presentar necesidades de autonomía personal (discapacidad dependencia) - Reestructurar los efectivos de personal que se destinan a la valoración especializada de la situación de dependencia y de la discapacidad - Mejorar la gestión en los servicios de valoración especializada	

**Descripción:**

Con la Ley 39/2006 se puso en marcha el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia reconociéndose el derecho subjetivo a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. Desde el inicio de su aplicación han transcurrido más de 15 años llegando a completar la incorporación progresiva, según el calendario de desarrollo, de los tres grados de dependencia en los que se estructura.

Por otra parte, desde el IASS se viene realizando la valoración y reconocimiento de la discapacidad conforme a las competencias que el Instituto tiene atribuidas.

Los datos actuales indican que, aproximadamente, cuatro de cada diez personas en situación de dependencia tienen además reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33% y se considera que podría haber una demanda latente, al gestionarse como solicitudes de valoración diferenciadas.

Ambas condiciones, que pueden confluir en una misma persona, ofrecen beneficios y servicios distintos. Tras la experiencia en la gestión, la reciente modificación en el baremo para valorar la discapacidad se considera una oportunidad para unificar ambos procedimientos de valoración ofreciendo una atención integral a las personas que acceden al Sistema de Servicios Sociales.

No obstante, la unificación de ambas valoraciones implica no solo la utilización de dos baremos distintos sino que conllevaría cambios a nivel organizativo y de configuración de equipos.

Actuaciones:

- Elaboración de un proyecto en el que se diseñará la hoja de ruta para llegar a establecer el procedimiento unificado de valoración para la situación de dependencia y reconocimiento de discapacidad.
- Modificaciones normativas para su desarrollo (Ej. Decreto de organización de los Centros de Atención a la Discapacidad)
- Modificación de la RPT: reorganizando funciones e incorporando, si fuera necesario, nuevos perfiles profesionales.

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023**Periodo previsto que abarca:**☒ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☐ 2026**Servicio/administración impulsora:**

IASS.- Secretaría General

Actividades a desarrollar en 2025:

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

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

Objetivo estratégico principal	2.3. Avanzar en la implantación de un modelo de intervención basado en la atención integral centrada en la persona
Otros objetivos estratégicos	2.5., 3.1., 3.2., 3.4.

**2.3.4. Impulsar el nuevo modelo de atención a la persona entre el personal del IASS****Objetivos específicos de la medida:**

- Se pretende consolidar el nuevo modelo de atención centrada en la persona entre el personal del IASS, facilitando su difusión y conocimiento y contribuyendo a su interiorización como nuevo paradigma de los servicios sociales.

Descripción:

En 2020 las Cortes de Aragón acordaron la creación de una Comisión Especial de Estudio para analizar los criterios que deben regir la reestructuración de la red de centros asistenciales de mayores de Aragón, así como las medidas y modificaciones legislativas y el estudio de viabilidad de las mismas.

En 2021 dicha comisión presentó su Dictamen, en el que, entre otros aspectos, se aludía a la necesidad de avanzar hacia un modelo de atención centrada en la persona, lo que requiere, además de un cambio cultural, cambios organizativos, funcionales y arquitectónicos en los centros, avanzando de forma decidida hacia la garantía pública de la prestación profesional de los servicios de atención a la dependencia, cuestiones muy presentes entre las propuestas. Todo ello en el marco de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.

Así, el dictamen planteaba como objetivo 1 avanzar en la implementación de ese modelo de atención, lo que implica, entre otros aspectos:

- Incrementar la coordinación entre los diferentes departamentos y Administraciones con responsabilidad sobre los centros residenciales, clarificando los criterios de actuación sobre la intervención en la atención residencial en función de las competencias y elaborar y difundir una guía de las instrucciones y normativas que afecten a estos equipamientos.
- Apostar por los centros integrados de servicios sociales como centros públicos de proximidad que, además de la atención residencial, presten apoyo a las personas mayores o dependientes que desean continuar en su hogar, en coordinación con los servicios sociales generales.
- Integrar en los acuerdos marco los principios del modelo de atención centrado en las personas.
- Evaluar y fortalecer los servicios de respiro y los programas de formación y apoyo a las personas cuidadoras que respondan a sus necesidades.
- Desarrollar programas de acompañamiento a las familias en los que se ofrezca, entre otras actuaciones, formación e información sobre el modelo de atención centrado en las personas.

En los últimos años se vienen desarrollando importantes esfuerzos para la implementación del nuevo modelo; no obstante, desde la secretaría general se ha constatado que para su consolidación definitiva es primordial implicar a todo el personal del IASS en el proceso, para que, desde la consciencia de la importancia del cambio, se contribuya de manera proactiva a su consolidación.

Para ello se plantean las siguientes actividades:

- Creación en la estructura del instituto de puestos específicos para el impulso, difusión y consolidación del modelo.
- Desarrollo de acciones de formación y difusión en materia de atención centrada en la persona.
- Revisión de todas las actuaciones desarrolladas por el organismo para garantizar la adecuación al nuevo modelo.

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024**Periodo previsto que abarca:**☐ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☐ 2026**Servicio/administración impulsora:**

IASS.- Secretaría General

**2.3.4. Impulsar el nuevo modelo de atención a la persona entre el personal del IASS****Actividades a desarrollar en 2025:**

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

2.3.5. Realizar evaluación y seguimiento del programa 17 plus de atención a la infancia migrante

Objetivo estratégico principal	2.3. Avanzar en la implantación de un modelo de intervención basado en la atención integral centrada en la persona
Otros objetivos estratégicos	1.2., 1.4., 2.4., 2.5., 2.6., 3.3., 3.4., 3.5., 4.4.

Objetivos específicos de la medida:

- Garantizar el desarrollo y la evaluación continua del Programa 17 Plus.
- Dar continuidad a un modelo basado en la coordinación, cooperación, participación y trabajo en red entre el Servicio de Atención a la Infancia y Adolescencia y las entidades colaboradoras que gestionan los recursos residenciales del Programa 17 Plus.
- Implementar nuevos protocolos y directrices en la gestión del Programa 17 Plus.
- Asegurar la homogeneidad de las actuaciones en el Programa 17 Plus, unificando criterios técnicos de intervención.

Descripción:

- Se dará continuidad a la realización de reuniones bimensuales de seguimiento del Programa 17 Plus entre el Servicio de Atención a la Infancia y Adolescencia y las distintas entidades colaboradoras que gestionan los recursos residenciales del Programa 17 Plus.
- Se realizará, al menos, un documento con carácter anual derivado de los grupos de mejora para la unificación de criterios técnicos de intervención.
- Se realizarán visitas periódicas a los recursos residenciales del Programa 17 Plus.

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024**Periodo previsto que abarca:**☐ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026**Servicio/administración impulsora:**

IASS.-Atención a la infancia y adolescencia

Actividades a desarrollar en 2025:

- 1 Realización de reuniones bimensuales de coordinación y seguimiento del Programa 17 Plus durante 2025
- 2 Dinamización en el consenso de acuerdos sobre la unificación de criterios, directrices y protocolos en la gestión del Programa 17 Plus
- 3 Coordinación y elaboración de documentos con los temas a consensuar y conclusiones respectivas.
- 4 Creación, presentación y distribución del documento de evaluación del programa

Actividades a desarrollar en 2026:

- 1 Realización de reuniones bimensuales de coordinación y seguimiento del Programa 17 Plus durante 2026
- 2 Dinamización en el consenso de acuerdos sobre la unificación de criterios, directrices y protocolos en la gestión del Programa 17 Plus

**2.3.5. Realizar evaluación y seguimiento del programa 17 plus de atención a la infancia migrante**

- 3 Coordinación y elaboración de documentos con los temas a consensuar y conclusiones respectivas
- 4 Creación, presentación y distribución del documento de evaluación del programa

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

Objetivo estratégico principal	2.4. Proporcionar una red de establecimientos acordes al modelo de atención centrada en la persona
Otros objetivos estratégicos	1.2., 2.2., 2.3., 2.8., 3.1., 3.6., 4.1., 4.2., 5.2.

Objetivos específicos de la medida:

- Consolidar el nuevo enfoque de los cuidados a través del Modelo de Atención Integral Centrada en la Persona (AICP) en las residencias de personas mayores propias del IASS de gestión directa creando 20 unidades de convivencia.

Descripción:

El IASS, tiene como referente el modelo de Calidad de Vida, posibilitado mediante una Atención Integral Centrada en la Persona (AICP). Con esta finalidad, a través del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia se están financiando reformas para puesta en funcionamiento de hasta 20 unidades de convivencia en 9 residencias de personas mayores del IASS.

Las unidades de convivencia son espacios en los que vive un grupo de personas mayores en situación de dependencia, a los que se proporciona los apoyos necesarios para el desarrollo de su vida cotidiana en un contexto físico y relacional similar a su hogar. En estas unidades se garantiza la calidad de los cuidados de salud y el control de sus procesos de dependencia, pero se da un paso más en la atención de calidad. En las unidades de convivencia suelen vivir entre 10 y 15 personas, con características y capacidades diversas; cuentan con un espacio común (con comedor, cocina y sala de estar) y espacios privados (habitaciones individuales con baño). Las primeras unidades se han puesto en funcionamiento en enero de 2023.

Los elementos arquitectónicos que definen a una unidad de convivencia son:

- Capacidad de diez-quince personas (con carácter general).
- Espacios comunes para la relación y la actividad. Incluyen cocina, comedor y sala de estar.
- Espacios privados. Habitaciones individuales con baño (con posibilidad de separación si son dobles).
- Ambiente propio de un “hogar”, para lo que utilizarán elementos relacionados con la calidez del espacio, decorado con la participación de los usuarios de cada unidad.
- Estas reformas están comprendidas dentro del “Proyecto piloto de implantación de unidades de convivencia”, junto con otras medidas de actuación descritas en otras fichas

Las nueve residencias propias del IASS en las que se va a implantar las unidades de convivencia son:

- Provincia de Zaragoza; Romareda (Zaragoza), Borja, Hogar Doz (Tarazona) y el Centro Asistencial de Calatayud
- Provincia de Huesca: Ciudad de Huesca y Sagrada Familia (Huesca)
- Provincia de Teruel: Utrillas, Javalambre y Albarracín

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

Para desarrollar la medida se procede de la siguiente manera:

- Elaboración por parte de los técnicos del IASS de estudios previos en las nueve residencias de gestión directa, diseñando los espacios
- Contratación del proyecto básico y de ejecución con medios externos
- Supervisión del proyecto por los servicios técnicos del IASS
- Contratación de la obra
- Contratación de la Dirección Facultativa y de la Coordinación de Seguridad y Salud
- Obras de construcción, con supervisión de los servicios técnicos del IASS
- Recepción y Liquidación de las obras
- Equipamiento de las unidades de convivencia

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023

Periodo previsto que abarca:

☒ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026

Servicio/administración impulsora:

IASS.- Políticas transversales de gerencia

Actividades a desarrollar en 2025:

1. Ejecución de obra pendientes: Intervención en 4 residencias de personas mayores, para la constitución de hasta 12 unidades de convivencia y transformación de más de 150 plazas.
2. Finalización de las obras de nuevas unidades de convivencia: 2 en Residencia de personas mayores "Utrillas" (Teruel) y 2 en Residencia de personas mayores "Sagrada Familia" (Huesca).

Actividades a desarrollar en 2026:

1. Ejecución de obra pendientes: Intervención en 4 residencias de personas mayores, para la constitución de hasta 12 unidades de convivencia y transformación de más de 150 plazas.
2. Finalización de las obras de nuevas unidades de convivencia: 2 en Residencia de personas mayores "Utrillas" (Teruel) y 2 en Residencia de personas mayores "Sagrada Familia" (Huesca).

2.6.1. Actuaciones inspectoras

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

Objetivos específicos de la medida:

- Establecer líneas básicas de actuación prioritaria según las funciones asignadas al Servicio de Ordenación de Servicios Sociales, adscrito a la Secretaría General Técnica del Departamento de Bienestar Social y Familia.
- Asesorar a la ciudadanía en general y a las entidades de servicios sociales, además de realizar las correspondientes comprobaciones del cumplimiento de la normativa sectorial en aras a que por las entidades se adopten las medidas adecuadas que permitan garantizar una atención asistencial de calidad y el respeto de los derechos de las personas usuarias.

**2.6.1. Actuaciones inspectoras**

- Favorecer las relaciones de comunicación con las entidades de servicios sociales.
- Avanzar en las relaciones de colaboración con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales y con otras unidades administrativas e inspectoras de otros Departamentos cuyas funciones estén estrechamente ligadas con las funciones encomendadas al Servicio de Ordenación de Servicios Sociales.
- Impulsar una mayor colaboración entre el Gobierno de Aragón y las entidades locales en el ejercicio de las funciones de inspección y control en materia de servicios sociales.
- Impulsar un nuevo régimen aplicable a las entidades de servicios sociales favoreciendo la participación, ponderando los intereses y garantizando un adecuado equilibrio entre las partes implicadas.
- Impulsar la administración electrónica en el ámbito de servicios sociales y favorecer el acceso a la información a través de los medios tecnológicos: avanzar en la herramienta SIRCOVID; tramitación electrónica de procedimientos a través del perfeccionamiento de la plataforma de gestión; perfeccionamiento del Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales e interconexión de datos con otras aplicaciones.

Descripción:

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

- Coordinación con el Departamento de Sanidad: diseño de protocolos de actuación de las entidades sociales en sus relaciones con los centros de salud.
- Publicidad de *checklist* para que las entidades se autoevalúen en el cumplimiento de la normativa sectorial.
- Diseño de modelos de documentos (contrato de admisión, reglamentos de régimen interior; plan de atención centrada en la persona; protocolos de cuidados, planes de autoprotección); recomendaciones, instrucciones, circulares, protocolos de actuación, convenios de colaboración e informes que resulten de interés y su puesta a disposición de las entidades sociales.

2. Publicación en el enlace web habilitado al Servicio de Ordenación de Servicios Sociales del grado de cumplimiento del plan y resultados de las actuaciones realizadas, así como acceso a otra información de interés: <https://www.aragon.es/-/notas-informativas-y-otra-documentacion-orientativa>

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

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023

Periodo previsto que abarca:

☒ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026



Servicio/administración impulsora: SGT del DBSyF.- Ordenación de servicios sociales	
Actividades a desarrollar en 2025: 1. Elaboración del Plan anual de inspección, en el que se establecerán las líneas de actuación prioritarias y objetivos para el año 2025; en congruencia con las funciones asignadas al Servicio de Ordenación de Servicios Sociales. 2. Elaboración y difusión de medidas de regularización, medidas administrativas y recomendaciones dirigidas a centros sociales en 2025 3. Diseño de nuevas actualizaciones para la evolución y desarrollo de la aplicación "Registro de entidades, Centros y Servicios Sociales" 4. Colaboración para la integración de la aplicación "Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales" con otros aplicativos mediante la interoperabilidad de sistemas - Desarrollo de la Historia Social Única, Coordinación Interdepartamental con unidades administrativas e inspectoras de otros Departamentos- 5. Facilitación y mejora de la comunicación con los actores directos de las funciones propias del Servicio -Entidades, Centros y Servicios- y en la información a la ciudadanía 6. Ejercicio de funciones inspectoras, de acuerdo a las líneas de actuación establecidas en el Plan de inspección de centros y Servicios Sociales de 2025	
Actividades a desarrollar en 2026: 1. Elaboración del Plan anual de inspección, en el que se establecerán las líneas de actuación prioritarias y objetivos para el año 2026; en congruencia con las funciones asignadas al Servicio de Ordenación de Servicios Sociales. 2. Elaboración y difusión de medidas de regularización, medidas administrativas y recomendaciones dirigidas a centros sociales en 2026 3. Diseño de mejoras en la evolución y desarrollo de la aplicación "Registro de entidades, Centros y Servicios Sociales" 4. Colaboración para la integración de la aplicación "Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales" con otros aplicativos mediante la interoperabilidad de sistemas - Desarrollo de la Historia Social Única, Coordinación Interdepartamental con unidades administrativas e inspectoras de otros Departamentos- 5. Facilitación y mejora de la comunicación con los actores directos de las funciones propias del Servicio -Entidades, Centros y Servicios- y en la información a la ciudadanía 6. Ejercicio de funciones inspectoras, de acuerdo a las líneas de actuación establecidas en el Plan de inspección de centros y Servicios Sociales de 2026	

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

Objetivo estratégico principal	2.6. Velar por la calidad de las prestaciones del catálogo de servicios sociales
Otros objetivos estratégicos	2.3., 3.1., 3.3., 3.4., 3.5., 3.6., 4.1., 4.2.
Objetivos específicos de la medida: - Supervisar el cumplimiento de los contratos o conciertos controlando la calidad de las prestaciones del Catálogo de Servicios Públicos competencia del IASS. - Extender el modelo de organización y gestión residencial del IASS a los centros propios de gestión indirecta - Colaborar con las funciones de inspección y vigilancia competencia del Departamento. - Velar por los derechos y deberes de las personas usuarias	

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

- Mejorar el modelo de atención y gestión residencial en el Sistema de Responsabilidad Pública

Descripción:

Actuaciones previstas:

- Establecer una estructura administrativa singularizando puestos de trabajo con dichas funciones
- Control del cumplimiento de las condiciones y requisitos establecidos para la prestación del servicio (gestión de recursos humanos; movimientos de altas, bajas e incidencias de los usuarios; etc)
- Análisis de calidad percibida, quejas y sugerencias sobre el servicio.
- Evaluación de la gestión del servicio (análisis de indicadores)

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023

Periodo previsto que abarca:

☒ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026

Servicio/administración impulsora:

IASS.- Secretaría General

Actividades a desarrollar en 2025:

1. Consolidación de estructura de seguimiento de calidad de prestación de servicios a través de fórmulas de colaboración con entidades privadas
2. Establecimiento de modelo sistematizado de análisis de indicadores facilitados por los centros
3. Consolidación de sistema de plantilla de recopilación de indicadores

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

Objetivo estratégico principal	2.6. Velar por la calidad de las prestaciones del catálogo de servicios sociales
Otros objetivos estratégicos	1.3.,1.5.,2.5.,3.1.,3.2.,3.3.,3.4.,3.5.,3.6.,4.1.,4.2.,4.3.,4.4.,5.1.,5.3.,5.5.
Objetivos específicos de la medida: - Modificar la modalidad de gestión del servicio mediante acuerdos de acción concertada. - Mejorar las condiciones en la que se presta el servicio, implementando procedimientos que repercutan positivamente en la atención a las familias. - Facilitar el desarrollo de dinámicas familiares positivas que mejoren la relación entre los miembros de la unidad familiar. - Participar en órganos consultivos, grupos de trabajo, foros de opinión, etc. relacionados con la materia. - Asegurar la multidisciplinariedad y formación especializada del personal técnico. - Garantizar la puesta en marcha de medidas que permitan un adecuado seguimiento de la gestión del servicio. - Facilitar la participación de las familias en el desarrollo y evaluación del servicio. - Potenciar la coordinación con otros organismos y entidades que atiendan a las familias. - Mejorar el tratamiento de datos mediante aplicaciones informáticas actualizadas y apropiadas al servicio. - Mejorar los canales de información y comunicación con las familias.	

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

- Conseguir la mejora del servicio en futuros contratos.

Descripción:

Durante 2025, el servicio se va a prestar bajo dos modalidades diferentes:

1. Hasta la entrada en vigor el concierto de acción social, el servicio se seguirá prestando con un contrato de servicios, en las localidades de Zaragoza, Huesca, Teruel y Alcañiz.

2- La resolución de la correspondiente convocatoria de acuerdo de acción concertada, va a suponer modificaciones significativas. Además de la ya citada de modificación de la modalidad de gestión, se destacan las siguientes: prestación en exclusiva de mediación, ampliación del número de horas, ampliación del número de localidades de prestación y mejora económica.

Las actividades a desarrollar son:

- Desarrollo del servicio de acuerdo a las condiciones técnicas establecidas
- Participación en órganos consultivos, grupos de trabajo, foros de opinión, etc. para la promoción y difusión de la orientación y mediación familiar.
- Consolidación de equipos de trabajo especializados en la materia.
- Potenciación de la formación del equipo de trabajo mediante actuaciones de formación técnica.
- Convenio con la Universidad de Zaragoza para el desarrollo de estudios de especialización en materia de mediación familiar e intervención familiar sistémica.
- Funcionamiento de una comisión de seguimiento que asegure la adecuada coordinación del servicio.
- Motivar a las familias usuarias para la cumplimentación de las encuestas de satisfacción elaboradas para la valoración del servicio.
- Introducción del servicio en la carta de servicios de la Dirección General, garantizando su evaluación anual.
- Elaboración y publicación de memorias trimestrales de actividad.
- Potenciación de la coordinación con otros servicios sociales y con otros sistemas para compartir estrategias/procesos/resultados sobre la intervención con familias.
- Programación de jornadas técnicas con la participación del personal del servicio.
- Mejora de las diferentes aplicaciones informáticas de gestión.
- Ofrecer a través de la web contenidos actualizados y relevantes sobre el servicio.
- Mantenimiento de los canales personalizados de comunicación continua con las familias, a través del teléfono y email.
- Actuaciones de difusión de la orientación y mediación familiar mediante jornadas de participación abierta.
- Implementación del protocolo de coordinación con los órganos judiciales para el desarrollo de la mediación intrajudicial.

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023

Periodo previsto que abarca:

☒ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026

Servicio/administración impulsora:

DG de Familia, Infancia y Natalidad

**Actividades a desarrollar en 2025:**

1. Consolidación y mejora del servicio
2. Valoración y seguimiento del acuerdo de acción concertada durante 2025
3. Mantenimiento del convenio de colaboración con la Universidad de Zaragoza en 2025.
4. Actuaciones de difusión y promoción en 2025

Actividades a desarrollar en 2026:

1. Consolidación y mejora del servicio
2. Valoración y seguimiento del acuerdo de acción concertada durante 2026
3. Mantenimiento del convenio de colaboración con la Universidad de Zaragoza en 2026.
4. Actuaciones de difusión y promoción en 2026

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

Objetivo estratégico principal	2.6. Velar por la calidad de las prestaciones del catálogo de servicios sociales
Otros objetivos estratégicos	1.3.,1.5.,2.5.,2.7.,3.1.,3.2.,3.3.,3.4.,3.5.,3.6.,4.1.,4.2.,4.3.,4.4.,5.1.,5.3.,5.5.

Objetivos específicos de la medida:

- Garantizar el cumplimiento del derecho subjetivo que tienen todas aquellas familias usuarias el servicio.
- Prestar el servicio de Punto de Encuentro Familiar en la Comunidad Autónoma de Aragón mediante la acción concertada con entidades de iniciativa social sin ánimo de lucro.
- Actualizar los precios de estos servicios se observa la necesidad de ello.
- Consolidar la red de Puntos de encuentro en el territorio.
- Introducir mejoras en la organización y desarrollo del servicio que incrementen la calidad del mismo.
- Adecuar la intervención a las necesidades y características de las familias, facilitando su participación activa en el servicio.

Descripción:

El Servicio de Punto de Encuentro Familiar, tiene el carácter de gratuito, siendo obligatoria para la Administración la prestación del servicio y constitutiva de derechos subjetivo para todas aquellas personas que cumplan los requisitos normativos para acceder a su disfrute.

En el mes de julio de 2024 todos los PEFs dependientes del Gobierno de Aragón pasaron a gestionarse bajo la modalidad de acción concertada con entidades sin ánimo de lucro. Las condiciones técnicas en las que se desarrolla el servicio ha incluido mejoras significativas, no sólo económicas, sino también organizativas, por lo que, durante este año, se va a potenciar la formación específica del personal técnico (especialmente en la atención a las mujeres víctimas de violencia de género) así como la coordinación con otros servicios de atención a las familias.

Por otro lado, culminará el acondicionamiento de dos espacios para la prestación del servicio, en las localidades de Huesca y Teruel, propiedad del Departamento de Bienestar Social y Familia.

Se mantienen otras actuaciones que ya se están llevando a cabo y que contribuyen al desarrollo de los objetivos del Plan Estratégico de los Servicios en Aragón:

- Se mantiene la red de prestación, con la finalidad de acercar el servicio a las familias del territorio.

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

- Se adecuan los perfiles profesionales a la modalidad del servicio, incluyendo, además, formación continua en materia de intervención familiar, prevención de conflictos, violencia de género, etc.
- Se mantiene una coordinación continua con los gestores, mediante la celebración de comisiones de seguimiento y otras formas de contacto.
- Se ofrece la oportunidad a las familias de participar en la elaboración de su plan de intervención y de manifestar su valoración mediante encuestas de satisfacción.
- Se elaboran de memorias trimestrales de actividad que permiten reforzar el seguimiento del servicio.

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023**Periodo previsto que abarca:**☒ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026**Servicio/administración impulsora:**

DG de Familia, Infancia y Natalidad

Actividades a desarrollar en 2025:

1. Prestación del servicio de acuerdo a las condiciones de acción concertada.
2. Puesta en funcionamiento del nuevo espacio en Teruel
3. Puesta en funcionamiento del nuevo espacio en Huesca
4. Potenciación de la formación específica del personal técnico
5. Actualización de los protocolos de coordinación
6. Funcionamiento de las comisiones de seguimiento

Actividades a desarrollar en 2026:

1. Prestación del servicio de acuerdo a las condiciones de acción concertada.
2. Potenciación de la formación específica del personal técnico
3. Desarrollo de los protocolos de coordinación
4. Funcionamiento de las comisiones de seguimiento

2.8.2. Servicio de atención telefónica a personas mayores

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

Otros objetivos estratégicos	1.2.,1.3.,1.4.,1.5.,2.1.,2.2.,2.6.,3.1.,3.4.,3.6.,5.5.
-------------------------------------	--

Objetivos específicos de la medida:

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

**Descripción:**

El Teléfono de Atención a Personas Mayores se pone en marcha en julio 2019 bajo la competencia y supervisión del IASS.

- En el ejercicio 2025 la gestión del Teléfono de Atención a Personas Mayores pasa a ser competencia de la Dirección General de Mayores.

- El servicio continúa siendo prestado a través de un contrato de servicios con Disminuidos Físicos de Aragón (FUNDACIÓN DFA).

- Los servicios que se prestan son:

*Atención inmediata de las llamadas.

*Apoyo e información sobre los servicios y recursos sociales para personas mayores existentes en Aragón.

*Derivación a los servicios sociales correspondientes para su conocimiento y valoración, en especial de los casos más vulnerables, con situaciones de soledad o aislamiento familiar.

*Seguimiento telefónico periódico de situaciones que viven las personas mayores. El apoyo se presta cuando se carece de otros recursos adecuados a la situación de necesidad.

*Detección de situaciones de riesgo o maltrato que pueden sufrir las personas mayores y actuar de acuerdo a los protocolos establecidos.

*Atención emocional personalizada, por medio de profesionales cualificados, para la atención de la soledad y prevención del suicidio.

- El horario de atención del servicio se ha ampliado, de tal forma que la franja horaria sea las 24 horas del día, 7 días a la semana, todo el año.

- Ampliación de la jornada laboral de los trabajadores que prestan el servicio.

- Nuevas contrataciones de profesionales que atienden el Teléfono de Atención a Personas Mayores.

- Incremento del presupuesto dedicado a este servicio.

- Buscar colaboración con entidades de voluntariado para cubrir las necesidades de acompañamiento de las Personas Mayores.

- Seguimiento del servicio a través de las memorias mensuales y reuniones de coordinación establecida con Disminuidos Físicos de Aragón.

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023 (Reformulación en 2025 y cambio de órgano competente)

Periodo previsto que abarca:

☐ 2023 ☐ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026

Servicio/administración impulsora:

DG de Mayores

Actividades a desarrollar en 2025:

1. Redacción de la documentación contractual que permita la prestación del servicio
2. Seguimiento del contrato con la adjudicataria del servicio (FUNDACIÓN DFA)
3. Establecer convenio de colaboración con entidades de voluntariado para el acompañamiento a las personas mayores que lo requieran.

Actividades a desarrollar en 2026:

1. Consolidación del servicio
2. Implementación de nuevas tecnologías
3. Programas de acompañamiento personalizado para usuarios recurrentes o en situaciones de mayor vulnerabilidad.



- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">4. Formación continua del personal sobre habilidades de comunicación, manejo de crisis y detección de riesgos5. Coordinación con servicios sociales comunitarios y sanitarios. |
|---|

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

3.2.2.	Comité de ética de los servicios sociales de Calatayud
3.3.1	Fomento de la participación y escucha de las personas usuarias del sistema de atención a la infancia y adolescencia
3.4.1.	Avance en el proceso de desburocratización para dar mayor flexibilidad y agilidad al sistema atención a la dependencia en Aragón (SAAD)
3.4.2.	Desarrollo del modelo de gestión residencial
3.4.3.	Desarrollo de medidas que faciliten el acceso a la información sobre la demanda para el servicio de alojamiento permanente para personas en situación de dependencia
3.4.6.	Mejora en la gestión de establecimientos del IASS
3.4.7.	Manual de calidad del Centro Municipal de Servicios Sociales de Calatayud
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

Continuidad respecto a la planificación operativa previa:

En relación al contenido de la planificación operativa previa, las medidas 3.2.1., 3.4.4. y 3.4.5. no tienen continuidad en el Plan Operativo 2025-2026, al haber finalizado su programación en el ejercicio 2024.

Por su parte, la medida 3.6.2., inicialmente prevista para continuar en la planificación operativa, no se contempla en el Plan Operativo 2025-2026 al faltar, en el momento de elaboración del presente Plan, una persona responsable que pueda asumir la responsabilidad de su implementación. Esta circunstancia ha sido trasladada de esta forma por el área técnica competente, que ha venido priorizando otras actuaciones en el marco de la intervención comunitaria.

Cabe destacar que el Plan Operativo 2025-2026 ha incorporado, en este eje, dos nuevas propuestas a iniciativa de la administración local, en concreto impulsadas por el Ayuntamiento de Calatayud, que desarrollan el *Comité de ética de los servicios sociales de Calatayud* (medida 3.2.2.) y el *Manual de calidad del Centro Municipal de Servicios Sociales de Calatayud* (medida 3.4.7.).



3.4.7.), en el marco de su compromiso con el fortalecimiento de los servicios sociales y la mejora de la atención comunitaria.

Detalle de las medidas:

3.2.2. Comité de ética de los servicios sociales de Calatayud	
Objetivo estratégico principal	3.4. Extender un modelo de gestión basado en la calidad y mejora continua
Otros objetivos estratégicos	1.4, 1.5, 2.3, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 4.2, 4.3
Objetivos específicos de la medida: - Sensibilizar al personal que trabaja en el ámbito de los Servicios Sociales respecto de la dimensión ética de la práctica que desarrollan. - Analizar, asesorar y facilitar la toma de decisiones ante conflictos éticos que se produzcan con ocasión de la intervención social, planteados por profesionales y responsables que desarrollen su actividad profesional, política o altruista-voluntaria en el ámbito de los servicios sociales, por las personas usuarias, sus familiares o sus representantes legales. - Asesorar, orientar y dictaminar desde el punto de vista ético a los profesionales en aquellas situaciones que puedan generar conflictos de valor. - Elaborar y promover la elaboración de protocolos de actuación y códigos de buenas prácticas en las situaciones en las que frecuentemente se plantean conflictos éticos. - Promover la formación en ética aplicada a la intervención social entre los profesionales del área. - Impulsar la formación de grupos de reflexión ética en los centros, entidades y asociaciones que participan en la intervención social en el ámbito municipal. - Elaborar una memoria anual de actividades	
Descripción: En el marco de los servicios sociales del Ayuntamiento de Calatayud, se ha creado un órgano colegiado con la denominación de Comité de Ética de los Servicios Sociales de Calatayud. Tiene naturaleza interdisciplinar y se concibe como un órgano colegiado de consulta y deliberación, con funcionamiento independiente. El Comité de Ética tiene por finalidad generar conocimiento y modos de actuación que repercutan en la calidad de la intervención social y en el bienestar de las personas usuarias de los servicios sociales, dilucidar aquellas cuestiones que puedan generar conflictos de valores, así como velar por las garantías de la dignidad, el respeto y la autonomía de las personas. Se trata de un órgano de análisis y asesoramiento de las cuestiones de carácter ético, estando al servicio de profesionales, centros, servicios, asociaciones, fundaciones, instituciones, personas usuarias, familias y/o representantes legales y demás agentes implicados en la intervención social. El ámbito de actuación del Comité de Ética de los Servicios Sociales de Calatayud se corresponde con el ámbito de actuación de los mismos, previsto en la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón y cuantas disposiciones legales regulen derechos sociales de la ciudadanía. Teniendo en cuenta las funciones y objetivos, el Comité de Ética puede admitir solicitudes de asesoramiento de cualquier persona usuaria, sus familiares o representantes legales, centros, servicios, fundaciones, asociaciones o entidades que actúan en el ámbito de los servicios sociales.	



3.2.2. Comité de ética de los servicios sociales de Calatayud

El Comité de Ética de los Servicios Sociales de Calatayud se adscribe a la Concejalía que tiene encomendada la gestión política en materia de servicios sociales en el municipio.

La creación y consolidación del Comité de Ética en el ámbito de los Servicios Sociales municipales se plantea como una medida clave para reforzar la calidad ética de la intervención social y promover el respeto a los derechos, la dignidad y la autonomía de las personas usuarias. Su funcionamiento se articulará en torno a la reflexión colectiva, la formación y el asesoramiento ético, con el objetivo de ofrecer respuestas fundamentadas ante los dilemas morales que puedan surgir en la práctica profesional.

El Comité operará de forma transversal, atendiendo a los principios de participación, interdisciplinariedad, confidencialidad y equidad, e implicando tanto a profesionales del sistema público de servicios sociales como a representantes del voluntariado, de las personas usuarias y de entidades sociales del entorno.

Las actividades generales previstas para desarrollar esta medida son:

1. Sensibilización del personal sobre la dimensión ética inherente a la intervención social, mediante sesiones informativas, materiales divulgativos y difusión de buenas prácticas.
2. Asesoramiento y análisis de casos éticos, prestando apoyo a profesionales, responsables políticos, voluntariado y personas usuarias cuando se presenten conflictos de valores durante la intervención social.
3. Elaboración de dictámenes éticos, orientaciones y propuestas de mejora ante situaciones complejas que lo requieran.
4. Desarrollo de protocolos y códigos de buenas prácticas, adaptados a las situaciones más frecuentes que generan dilemas éticos en el trabajo diario.
6. Elaboración de una memoria anual de actividades, que permita evaluar el trabajo desarrollado y visibilizar el compromiso ético del sistema local de servicios sociales.

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2025

Periodo previsto que abarca:

☐ 2023 ☐ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026

Servicio/administración impulsora:

CMSS.-Ayuntamiento de Calatayud

Actividades a desarrollar en 2025:

1. Elaboración de la guía de consentimiento informado y documento de consentimiento informado en Servicios Sociales
2. Elaboración del documento de derechos de las personas residentes y buenas prácticas profesionales en la Residencia Municipal "San Iñigo"
3. Elaboración de la memoria anual de actividades 2025 del Comité de Ética

Actividades a desarrollar en 2026:

1. Elaboración del código ético de Servicio Sociales de Calatayud.
2. Elaboración de la memoria anual de actividades 2026 del Comité de Ética

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

Objetivo estratégico principal	3.3. Profundizar en la cultura de la participación basada en el diálogo y la escucha activa
Otros objetivos estratégicos	1.4., 1.5., 2.3., 2.6., 3.1., 3.2., 3.4., 3.6.
Objetivos específicos de la medida: - Garantizar la participación y escucha de todas las personas usuarias del Sistema de Atención a la Infancia y Adolescencia. - Habilitar mecanismos y espacios de participación para cada uno de los grupos de usuarios.	
Descripción: - Realización de protocolos-guía de participación para cada grupo de usuarios (niños, niñas y adolescentes con expediente de protección, familias biológicas, familias acogedoras y familias adoptivas). - Revisión y mejora del Protocolo-Guía de participación y escucha para niños, niñas y adolescentes. - Formación a los profesionales.	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024 Periodo previsto que abarca: ☐ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026	
Servicio/administración impulsora: IASS.-Atención a la infancia y adolescencia	
Actividades a desarrollar en 2025: 1. Crear grupos de trabajo para la elaboración/actualización de los nuevos protocolos de participación para cada ámbito del Sistema de Atención a la Infancia. 2. Coordinación de los grupos de trabajo para la elaboración de los nuevos protocolos. 3. Actualización del Protocolo-Guía a las características y necesidades de cada ámbito del Sistema de Atención a la Infancia. 4. Difusión de los documentos elaborados. 5. Formación dirigida a los profesionales del sistema sobre participación y escucha.	
Actividades a desarrollar en 2026: 1. Crear grupos de trabajo para elaborar de participación en los procedimientos de adopción y acogimiento. 2. Coordinación de los grupos de trabajo para la elaboración de los nuevos protocolos. 3. Elaboración de nuevos documentos/protocolos. 4. Difusión de los documentos elaborados.	

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

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



Objetivos específicos de la medida:

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

Descripción:

La publicación de la Orden CDS/425/2023, de 30 de marzo, supone un paso importante en el proceso de adopción de medidas tendentes a fomentar la agilidad, flexibilidad y facilidad para el ciudadano respecto al Sistema Aragonés de Dependencia.

Estas medidas son ratificadas, reforzadas y estimuladas por lo dispuesto en el Plan de Choque para la mejora del Sistema de la Dependencia aprobado por el IMSERSO.

Se pretende introducir en el Sistema de Dependencia una mayor flexibilidad y agilidad. Las personas dependientes son muy frágiles y su situación se modifica muy rápidamente. Los tiempos y procesos administrativos se acompañan mal con la necesidad de dar respuesta inmediata a estos cambios.

Se contemplan, por lo tanto, actuaciones que abordan:

- Un acortamiento en los plazos de gestión con la unificación del proceso de reconocimiento de grado y de los servicios y prestaciones. Desde el comienzo del Sistema de la dependencia (2007) estas eran dos fases muy diferenciadas en la entrada, gestión y resolución.
- Asimismo, se pretende que una vez reconocido el grado la persona pueda adaptar los servicios y prestaciones a que tiene derecho de forma fácil y con la máxima inmediatez, sin tener que volver a tramitar costosos procedimientos de revisión.
- Y al mismo tiempo, y dado el volumen de gestión que integra el Sistema en Aragón (39.112 personas con grado reconocido a 31/12/2022) se considera indispensable abrir nuevos cauces de asignación de servicios/prestaciones en los que con el soporte tecnológico apropiado se supriman intervenciones administrativas que no aportan valor. De tal forma que se configuran cuatro situaciones diferenciadas a contemplar en la resolución del proceso:
 - Adjudicación directa del servicio
 - Inclusión lista de espera (y asignación posterior del servicio sin necesidad de que el ciudadano tenga que hacer ninguna intervención)
 - Prestación económica activa. La prestación se fija en la propia resolución y se recibe por el ciudadano en la primera nómina.
 - Y prestación pendiente de activar. Aplicable en el caso de algunas prestaciones vinculadas al servicio. La prestación se activa cuando el ciudadano contacta con una entidad prestadora y ésta empieza a prestar el servicio.

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

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

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



Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023 Periodo previsto que abarca: ☒ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026
Servicio/administración impulsora: IASS.-Programas de dependencia, mayores y discapacidad
Actividades a desarrollar en 2025: 1. Agilización del procedimiento de valoración de la dependencia 2. Agilización de la entrada de solicitudes en la ciudad de Zaragoza 3. Agilización de la entrada de solicitudes de los cambios de PIA, traslados, revisiones de grado, actualización de datos
Actividades a desarrollar en 2026: 1. Agilización del procedimiento de valoración de la dependencia 2. Agilización de la entrada de solicitudes en la ciudad de Zaragoza 3. Agilización de la entrada de solicitudes de los cambios de PIA, traslados, revisiones de grado, actualización de datos e iniciales

3.4.2. Desarrollo del modelo de gestión residencial

Objetivo estratégico principal	3.4. Extender un modelo de gestión basado en la calidad y mejora continua
Otros objetivos estratégicos	1.4., 2.3., 2.4., 2.5., 2.6., 3.1., 3.5., 3.6., 4.1., 4.2., 4.3., 4.4.
Objetivos específicos de la medida: Los principales resultados que se persiguen al compartir un modelo de organización y gestión residencial son: - Establecer un modelo de gestión que dote a los centros del IASS de un marco compartido, orientado por el modelo de calidad de vida y la Atención Integral Centrada en la Persona, respetando las especificidades de cada uno de ellos. - Desarrollar en los centros de un proyecto basado en la calidad y la mejora continua, que sistematice actuaciones a través de la gestión por procesos y protocolos. - Mejorar la eficacia (alcanzar las actividades planificadas y sus resultados) y la eficiencia (relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados) de la organización. - Disponer de herramientas de medición y mejora homologadas y válidas que nos permitan valorar el desarrollo del centro y la consecución de los objetivos. - Motivar y favorecer la participación e implicación de los profesionales, usuarios y familias. - Optimizar la relación coste/beneficio. - Alcanzar el mayor grado posible de satisfacción de las personas usuarias. - Consolidar la imagen de credibilidad, calidad y transparencia.	
Descripción: Se ha identificado la necesidad de un grupo de gestión del liderazgo en las residencias de gestión directa del IASS. Se plantea crear este grupo, constituido por representantes de la Gerencia y los directores de los centros en el que se comparta el propósito de la organización y se apoye en el desarrollo de habilidades y competencias necesarias para alcanzar el mismo en cada centro.	



3.4.2. Desarrollo del modelo de gestión residencial

La misión de los centros residenciales del IASS es la de atender y contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas con dependencia, que precisan de cuidados permanentes, a través de una atención integral centrada en la persona.

Con el fin de asegurar este modelo de atención, es necesario organizar y gestionar los diferentes recursos dentro del marco de un modelo de calidad, que permita disponer de principios y criterios compartidos, ordenar y sistematizar las actuaciones, así como evaluar los resultados e implementar medidas de mejora.

El concepto de «calidad» en los servicios públicos ha evolucionado a lo largo de su historia en cuanto a su significación y contenido. En la actualidad, con el término de calidad nos referimos a la adecuada gestión de todos los procesos de la organización, la optimización de los recursos y, como resultado final, la satisfacción del ciudadano.

La necesidad de asegurar la calidad de los servicios nos obliga a disponer de un modelo de gestión integral, que dé coherencia tanto a las planificaciones como a las actuaciones, que facilite y mejore el trabajo de los profesionales-fomentando su participación e implicación- y que permita una evaluación lo más objetiva y rigurosa posible con la finalidad de establecer procesos de mejora.

Se pretende la mejora continua de los servicios mediante la adaptación permanente a las necesidades y expectativas de nuestros clientes internos y externos. Estas necesidades deben concretarse en una planificación de procesos que junto a la participación de todo el personal y el compromiso de la Dirección consiga la satisfacción de los residentes, familias y los propios profesionales.

Las principales actuaciones son:

1.- Establecer grupos de coordinación en la gestión.

De partida, se han definido dos niveles complementarios de actuación:

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

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

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

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

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

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

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

**3.4.2. Desarrollo del modelo de gestión residencial****Año de incorporación al Plan Estratégico:** 2023**Periodo previsto que abarca:**☒ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026**Servicio/administración impulsora:**

IASS.- Políticas transversales de gerencia

Actividades a desarrollar en 2025:

1. Realización de reuniones bimensuales entre representantes de las residencias de personas mayores y equipo de Gerencia del IASS para coordinación en la gestión en 2025
2. Continuidad en cada residencia de gestión directa del IASS, de los grupos de mejora (grupo motor).
3. Continuidad de un grupo de apoyo a la gestión y el liderazgo en las residencias de gestión directa del IASS.
Grupo constituido por representantes de la Gerencia y los directores de los centros en el que se comparte el propósito de la organización y se apoya en el desarrollo de habilidades y competencias necesarias para alcanzar el mismo en cada centro.
4. Realización de propuestas de modificación de la RPT a Función Pública para poder disponer de estructuras de mandos intermedios mínimas homogéneas en las residencias de gestión directa del IASS (creación de algunos puestos de coordinación).
5. Elaboración de documentos base para el uso en centros:
 - Guía para la eliminación de sujeciones.
 - Documento acogida a trabajadores de residencias.
 - Borrador de la guía para la promoción del buen trato
 - Protocolo de comunicación de agresiones a trabajadores a través del aplicativo GARES
6. Consolidación del uso de los indicadores de calidad asistencial a través del aplicativo GARES

Actividades a desarrollar en 2026:

1. Realización de reuniones bimensuales entre representantes de las residencias de personas mayores y equipo de Gerencia del IASS para coordinación en la gestión en 2026
2. Continuidad en cada residencia de gestión directa del IASS, de los grupos de mejora (grupo motor).
3. Continuidad de un grupo de apoyo a la gestión y el liderazgo en las residencias de gestión directa del IASS.
Grupo constituido por representantes de la Gerencia y los directores de los centros en el que se comparte el propósito de la organización y se apoya en el desarrollo de habilidades y competencias necesarias para alcanzar el mismo en cada centro.
4. Realización de propuestas de modificación de la RPT a Función Pública para poder disponer de estructuras de mandos intermedios mínimas homogéneas en las residencias de gestión directa del IASS (creación de algunos puestos de coordinación).
5. Elaboración de documentos base para el uso en centros:
 - Guía para la eliminación de sujeciones.
 - Documento acogida a trabajadores de residencias.
 - Borrador de la guía para la promoción del buen trato
 - Protocolo de comunicación de agresiones a trabajadores a través del aplicativo GARES
6. Nuevo modelo de encuestas de satisfacción elaborado

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

Objetivo estratégico principal	3.4. Extender un modelo de gestión basado en la calidad y mejora continua
Otros objetivos estratégicos	1.2., 2.4., 3.1., 5.1, 5.3., 5.5.

Objetivos específicos de la medida:

- Ofrecer información a la persona usuaria sobre su proceso de intervención social
- Avanzar en la transparencia respecto a la gestión de las prestaciones
- Favorecer la mejora de la calidad en los centros que componen el sistema de responsabilidad pública

Descripción:

En la actualidad no es posible trasladar, a través de un acceso abierto y fácil, información de interés para la ciudadanía en relación a la demanda del servicio de alojamiento permanente para personas dependientes.

El Servicio, que se presta en centros residenciales para personas mayores y centros para personas con discapacidad, se incluye en el Catálogo como derecho subjetivo. No obstante, se trata de un Servicio en el que no es posible atender toda su demanda de manera inmediata por lo que genera tiempos de espera y si bien, cuando no es posible su provisión como servicio público la persona usuaria percibe una prestación económica para acceder a dicho servicio en un centro privado, social o mercantil, disponer de una información de mayor calidad sobre la demanda del Servicio puede orientar a la persona usuaria o a sus representantes para la toma de decisiones respecto a las preferencias expresadas en el plan individualizado de atención (PIA).

Por otro lado, ya que las listas de espera están directamente relacionadas con la elección de centros que llevan a cabo las personas usuarias, se prevé que su publicidad indirectamente motive una mayor calidad de los centros que forman parte del sistema de responsabilidad pública para captar esa demanda.

Actuaciones:

- Integrar las aplicaciones informáticas para disponer de información actual y accesible a las personas usuarias.
- Depuración de listas de espera para aproximarse a demanda real (criterios respecto a la situación de las renuncias tras la adjudicación de plaza)
- Dar publicidad a los criterios y puntuaciones que configuran las listas de espera.
- Fortalecer los canales de información y orientación para establecer las preferencias de las personas usuarias en el PIA.

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023**Periodo previsto que abarca:**☒ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☐ 2026**Servicio/administración impulsora:**

IASS.-Secretaría General

Actividades a desarrollar en 2025:

1. Ultimar proyecto iniciado en 2023 que incluya una descripción detallada de los pasos para su implementación y cronograma de desarrollo.
2. Seguir trabajando para disponer del aplicativo informático integrado que ofrezca información actual y accesible a las personas usuarias sobre su situación en relación con el servicio de alojamiento permanente.

**3.4.6. Mejora en la gestión de establecimientos del IASS**

Objetivo estratégico principal	3.4. Extender un modelo de gestión basado en la calidad y mejora continua
Otros objetivos estratégicos	1.3., 2.2., 2.4., 2.5., 2.6., 5.3.

Objetivos específicos de la medida:

- A través de esta medida se pretende desarrollar un análisis realista y exhaustivo de los recursos de los que dispone el organismo para atender a sus objetivos, para, priorizando esfuerzos y necesidades, establecer un calendario progresivo y racionalizado de mejoras en base a los principios de eficacia y eficiencia en la gestión de recursos públicos.

Descripción:

La Secretaría General del IASS viene detectando que el elevado número de recursos de carácter asistencial con los que cuenta el organismo público (residencias, centros asistenciales, centros de día y hogares de personas mayores) requiere de una intervención constante, mediante la inversión de recursos públicos. Dicha intervención debe efectuarse atendiendo a principios de eficacia y eficiencia, en la medida en que dichos recursos son finitos.

Para atender a dichas necesidades desde los principios citados, resulta necesario desarrollar actuaciones de planificación y priorización, de manera que, sin dejar de atender las necesidades de carácter perentorio, y partiendo de una foto fija de la situación actual, se pueda consolidar un modelo óptimo de gestión de los recursos. con ello se contribuirá a los objetivos de calidad y mejora continua en la gestión.

Las actuaciones serían las siguientes:

- Creación de un equipo estable y profesional técnico (personal de arquitectura e ingeniería) adecuado a las necesidades en materia de gestión de recursos del organismo.
- Elaboración de base de datos, a través de un aplicativo específico, referidos a situación, características y necesidades de los recursos de carácter asistencial del organismo (residencias, centros asistenciales, centros de día y hogares de personas mayores).
- Establecimiento de calendario anual de intervenciones en materia de patrimonio del IASS.

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024

Periodo previsto que abarca:

☐ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026

Servicio/administración impulsora:

IASS.-Secretaría General

Actividades a desarrollar en 2025:

1. Refuerzo de estructura de personal técnico para la gestión de recursos asistenciales patrimoniales.
2. Creación de aplicativo/base de datos de recursos asistenciales patrimoniales
3. Elaboración de plan de supervisión de recursos asistenciales patrimoniales del IASS
4. Revisión sistemática de recursos asistenciales patrimoniales del IASS

**3.4.7. Manual de calidad del Centro Municipal de Servicios Sociales de Calatayud**

Objetivo estratégico principal	3.4. Extender un modelo de gestión basado en la calidad y mejora continua
Otros objetivos estratégicos	1.4, 2.5, 2.6, 3.1, 3.2, 3.5, 4.1, 4.2, 4.3, 5.1
Objetivos específicos de la medida: - El objetivo de este Manual de la Calidad de Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Calatayud es describir la Política, compromisos y responsabilidades que en materia de Calidad asume la Organización para conseguir la gestión de la Calidad de los servicios que presta, así como la satisfacción total de nuestros clientes y los requisitos legales aplicable	
Descripción: La medida consiste en la elaboración e implantación progresiva de un Manual de Calidad de los Servicios Sociales Municipales de Calatayud, como herramienta para consolidar el compromiso institucional con la mejora continua, la equidad en la atención y la profesionalización del sistema. Esta acción recoge aspectos clave como la evaluación, la estandarización de procesos y la orientación hacia resultados, en línea con los principios de calidad presentes en la segunda generación de leyes autonómicas de servicios sociales. Para su desarrollo se prevé una fase de análisis y diagnóstico inicial, la definición participada de estándares e indicadores, la elaboración técnica del manual y su validación profesional, así como su posterior difusión, aplicación progresiva y revisión periódica. Esta medida responde a la necesidad de avanzar hacia un modelo de gestión ética, eficiente y transparente, que garantice derechos y adapte los servicios a las características de la comunidad local.	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2025	
Periodo previsto que abarca: ☐ 2023 ☐ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026	
Servicio/administración impulsora: CMSS.-Ayuntamiento de Calatayud	
Actividades a desarrollar en 2025: 1. Revisión y validación final del Manual de Calidad por parte del Comité de calidad y la Dirección de Servicios Sociales. 2. Inicio de la implementación progresiva del manual de calidad.	
Actividades a desarrollar en 2026: 1. Continuar con el desarrollo de la implementación progresiva del manual de calidad.	

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

Objetivo estratégico principal	3.5. Fomentar la cultura de la planificación y la evaluación
---------------------------------------	--

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

Otros objetivos estratégicos	1.4., 1.5., 3.1., 3.3., 3.6., 5.3.
Objetivos específicos de la medida: - Consolidar la planificación estratégica del Sistema Público de Servicios Sociales, como instrumento de diseño y elaboración, en los planes sectoriales y territoriales de los servicios sociales. - Incluir el ciclo completo de la planificación (planificación, acción, seguimiento y evaluación) como instrumento de mejora continua. - Colaborar, desde el Servicio de Planificación y Evaluación de Servicios Sociales, en el apoyo metodológico y técnico de los procesos de planificación. - Diseñar herramientas que faciliten la incorporación de la planificación en las actuaciones que desarrollen las distintas unidades administrativas. - Dar a conocer los ejes y objetivos estratégicos del Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón.	
Descripción: Con esta medida se da respuesta al conjunto de objetivos estratégicos que conforman el III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón dado que, con su implementación y concreción en otros planes y medidas, se irá dando respuesta a los objetivos recogidos en él. No obstante, el objetivo sobre el que da respuesta de manera fundamental esta medida, corresponde con el 3.5. (Fomentar la cultura de la planificación y la evaluación). Con el III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón, como instrumento, se busca incorporar la cultura de la planificación en las actuaciones que se llevan a cabo desde los servicios sociales y en las que interviene el Servicio de Planificación y Evaluación de Servicios Sociales y Ayudas Públicas, así como fomentar su incorporación en las unidades del SPSS con las que este Servicio pueda colaborar. La medida se desarrolla por parte de los profesionales que trabajan en el Servicio de Planificación y Evaluación de Servicios Sociales del Gobierno de Aragón, fundamentalmente a través del apoyo técnico y la participación en la validación de procesos metodológicos. Su seguimiento y evaluación permite mejorar y dar continuidad o reorientar las actividades que en el marco de los objetivos estratégicos del plan se lleven a cabo. Incluye la realización de actividades tales como: - Coordinación y apoyo, al Comité técnico y director, en cuanto a la preparación de los Planes Operativos que se ejecutan anualmente en el marco del III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón. - Apoyo en el diseño de los planes sectoriales de servicios sociales que puedan realizar las distintas unidades del Gobierno de Aragón. - Apoyo en el diseño de los planes transversales de los que los servicios sociales formen parte, que puedan realizarse desde el Gobierno de Aragón. - Apoyo en el diseño de planes territoriales de servicios sociales que puedan impulsarse desde el SPSS. - Creación de un instrumento estandarizado de recogida de información de los planes operativos del III Plan estratégico, que facilite esta planificación y su seguimiento. - Creación o reutilización de metodologías que permitan el seguimiento de planes sectoriales, territoriales o transversales. - Difusión de la estrategia del III Plan estratégico 2023-2026 a través de reuniones, encuentros y foros, con la finalidad de que éste se incorpore en las actuaciones que se realicen desde el Sistema Público de Servicios Sociales.	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023	
Periodo previsto que abarca: ☒ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026	

**3.5.1. Incorporación de la planificación estratégica del SPSS de Aragón, en los procesos de planificación de los servicios****Servicio/administración impulsora:**

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

Actividades a desarrollar en 2025:

1. Coordinación y elaboración del informe de seguimiento del Plan Operativo Anual 2024
2. Coordinación de la elaboración del Plan Operativo 2025-2026
3. Secretaría y coordinación de los niveles de organización del plan estratégico (Comité Técnico y Comité Director)

Actividades a desarrollar en 2026:

1. Coordinación y elaboración del seguimiento del Plan Operativo Anual 2025/2026
2. Consulta respecto a la posible necesidad de adaptar el Plan operativo y/o medidas del Plan, durante el primer trimestre de 2026
3. Reuniones preparatorias del diseño del modelo de evaluación

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

Objetivo estratégico principal	3.5. Fomentar la cultura de la participación
Otros objetivos estratégicos	3.4., 4.2, 4.3., 5.3., 5.5

Objetivos específicos de la medida:

- Diseñar la metodología del proceso de evaluación del III Plan Estratégico de Servicios Sociales conforme a lo previsto en el apartado de seguimiento y evaluación del plan estratégico.
- Diseñar una metodología de evaluación que permita evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos del plan.
- Recoger en la metodología de la evaluación del plan elementos que permitan evaluar tanto el proceso como el resultado e impacto de líneas y objetivos estratégicos.
- Difundir los resultados de los procesos de seguimiento y evaluación del plan estratégico.
- Observar con la evaluación las desviaciones entre lo planificado y lo realizado para poder actuar, corrigiendo o manteniendo, sobre las medidas y actividades planteadas.

Descripción:

Con la definición del modelo de evaluación del III Plan estratégico se buscará trascender los mecanismos de seguimiento ya definidos y empleados anteriormente, para definir otra serie de preguntas, criterios e indicadores que superen la información sobre la ejecución, con la que obtener información (de manera sistemática) a través de la que posibilitar juicios de valor sobre la eficacia e impacto de las medidas ejecutadas y con la vista puesta en la adquisición de aprendizajes para un nuevo ciclo (evaluación sumativa) de planificación.

En todo caso, en la ejecución del III Plan Estratégico de servicios sociales y para su evaluación, será fundamental la consideración de los planes operativos y su periódico y continuado seguimiento. En concreto, esta labor ha permitido identificar el avance de las medidas propuestas para la posterior evaluación centrada en conocer el desarrollo y resultados, en términos de eficacia e impacto generado por el plan, a través de sus objetivos estratégicos.

Los procesos de seguimiento y evaluación son necesarios para valorar cómo se están implantando los planes y retroalimentar los procesos, de cara a mejorarlos o adaptarlos según el caso. La metodología de evaluación del Plan también tiene que posibilitar la extracción de

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

conclusiones sobre el proceso de diseño e implantación del plan, así como de su resultado e impacto, a la vez que poder plantear líneas de mejora.

Desde el Servicio de Planificación y Evaluación, junto con el Comité Técnico previsto en el modelo de gestión del plan estratégico, se realizará la propuesta de seguimiento de los planes operativos anuales y se coordinará y apoyará la elaboración del modelo de evaluación del III Plan estratégico.

Para ello, se plantean las siguientes actividades: diseño de la matriz, propuesta metodológica, plan de trabajo y resumen ejecutivo del modelo de evaluación del III Plan estratégico.

Pero, como se ha venido haciendo e indicando, para ello, han sido claves: el acompañamiento a las unidades administrativas en la construcción de indicadores de actividad y de medida, en el seguimiento de los planes anuales (y su incorporación de éstos al proceso de evaluación); el análisis de los resultados del seguimiento de los planes operativos anuales; la realización de la propuesta de informes de seguimiento de los planes operativos anuales; la creación e impulso de la estructura organizativa del III Plan estratégico, también en cuanto a éstas funciones de "diseño y elaboración del proceso de evaluación del plan estratégico".

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023

Periodo previsto que abarca:

☒ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026

Servicio/administración impulsora:

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

Actividades a desarrollar en 2025:

1. Revisión de indicadores de medidas del PO 2025-2026, POA 2024 y POA 2023
2. Selección de indicadores y resultados de indicadores de las medidas con finalización en 2023 y 2024
3. Constitución del Comité técnico del III Plan estratégico y reunión del Comité director

Actividades a desarrollar en 2026:

1. Elaboración matriz de evaluación
2. Definición de la propuesta metodológica
3. Elaboración y acuerdo del plan de trabajo
4. Reuniones del comité técnico y director
5. Definición y publicación del modelo de evaluación

3.5.3. Plan de evaluación anual del CSS Comarca del Sobrarbe

Objetivo estratégico principal	3.5. Fomentar la cultura de la participación
Otros objetivos estratégicos	3.4., 4.3., 5.5.
Objetivos específicos de la medida: - Establecer un plan de evaluación anual organizado por áreas y servicios - Realizar valoraciones y propuestas de mejora en base a esos datos - Utilizar la herramienta para realizar planes anuales a nivel político y técnico - Generar evidencias que justifiquen y argumenten las dotaciones presupuestarias en servicios sociales	

**3.5.3. Plan de evaluación anual del CSS Comarca del Sobrarbe**

- Sistematizar la evaluación para aplicar el modelo en otros CSS

Descripción:

- La evaluación debe de ser un pilar fundamental de nuestro trabajo. Es necesario parar y reflexionar sobre el qué, el cómo, el cuándo y el dónde.
- Ésta debe de plantearse para todos los servicios y recursos: tanto servicios propios como el SAD o el transporte social y aquellos de funcionamiento interno: administración, dirección y otros.
- Nuestro CSS se organiza además con grupos de trabajo por áreas: mujer, salud y discapacidad, familia, mujer y mayor. Es muy importante evaluar para poder reprogramar en base a los resultados.
- Estos resultados no pueden ser sólo cuantitativos sino también cualitativos y recoger fortalezas y debilidades.
- Debemos también sistematizar la recogida de la información mediante un instrumento que permita homogeneizar el proceso, ya que es importante que las normas de recogida y sistematización de datos sean claras y compartidas por todo el equipo.
- El desarrollo de la medida deberá de realizarse en varios años para valorar sus resultados e implementar las correcciones necesarias.

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024**Periodo previsto que abarca:**☐ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026**Servicio/administración impulsora:**

CSS.-Comarca del Sobrarbe

Actividades a desarrollar en 2025:

1. Reuniones a realizar con todos los programas del CSS para planificar cada evaluación por separado
2. Reuniones a realizar con otros CSS de la provincia, en una principio, para elaborar una herramienta conjunta
3. Crear un documento con todas las evaluaciones recogidas en el mes de febrero para la optimización y mejora del proceso
4. Propuesta al GA con todos los documentos obtenidos para la puesta en marcha de un programa de evaluación unificado

Actividades a desarrollar en 2026:

1. Implementación de la nueva herramienta de evaluación durante los meses de enero y febrero del año
2. Crear un grupo de trabajo con distintas comarcas de Aragón para consensuar métodos de evaluación comunes



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

Medidas del eje:

4.1.1.	Mejora de las condiciones de trabajo del personal adscrito al IASS con el fin de favorecer su permanencia en el ámbito sectorial de Servicios Sociales
4.2.1.	Crear cultura de seguridad en el marco de la estrategia de calidad en centros y servicios del IASS
4.3.1.	Impulsar la formación en terapia sistémica dentro del Sistema Público de Servicios Sociales
4.4.2.	Encuentro de profesionales de los Servicios Sociales General

Continuidad respecto a la planificación operativa previa:

En relación al contenido del Plan Operativo Anual 2024, la medida 4.1.2. no tiene continuidad en el Plan Operativo 2025-2026, al haber concluido su ejecución en el año 2024.

En cuanto a la medida 4.4.1. *Grupo de Trabajo técnico en materia de inclusión social* no se incorpora a la planificación vigente ya que, según ha trasladado el área de inclusión social del IASS, la falta de Jefe de Servicio en esta área hace difícil acometer a corto plazo esta medida estableciéndose otras prioridades.

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

Objetivo estratégico principal	4.1. Favorecer una estructura profesional adecuada y estable
Otros objetivos estratégicos	2.3., 2.5., 3.1., 3.4., 5.1, 5.3.

Objetivos específicos de la medida:

- Retener a los profesionales en el sistema de servicios sociales garantizando un desarrollo profesional adecuado a sus responsabilidades.
- Proponer, en el marco de las políticas públicas en materia de personal de la Comunidad autónoma, medidas de mejora en la relación de puestos de trabajo del Instituto Aragonés de Servicios Sociales.
- Ofrecer mayor calidad en la atención a los usuarios, procurando la continuidad y estabilidad del personal en los centros de atención a personas en situación de dependencia y discapacidad.
- Mejorar la organización de los centros sociales reforzando las funciones de coordinación y mando intermedio.
- Fijar en la plantilla del IASS los puestos necesarios ocupados por personal en ejecución de programas de carácter temporal en áreas de dependencia y discapacidad.

Descripción:

La diferencia en las condiciones de trabajo y retributivas existentes entre el personal que presta sus servicios en centros asistenciales del sector de Administración General y el sector de Sanidad, ocasionan elevados porcentajes de temporalidad en las plantillas del IASS, y en ocasiones carencia de profesionales sobre todo en las profesiones sanitarias.

Por tanto, esta medida trata de mejorar las condiciones de trabajo convergiendo en la medida de lo posible a las existentes en el Servicio Aragonés de Salud para atraer y fijar personal en el área de servicios sociales.

En este sentido, se considera prioritario unificar la jornada ponderada de los colectivos con trabajo a turnos rotativos de mañana, tarde y noche con la jornada ponderada existente en el Servicio Aragonés de Salud, así como la mejora de las retribuciones variables existentes en ambos sectores y que vienen a ser devengadas por los mismos conceptos y servicios.

Es también necesaria una equiparación de los servicios prestados de forma que no se penalice el desempeño de funciones en los centros socio sanitarios, cuyos requerimientos equivalen a los desempeñados en las plantas de hospitalización.

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

Por otra parte, se ha venido dotando de refuerzos en materia de recursos humanos a diversas áreas del Instituto, como son dependencia y discapacidad. Estos refuerzos que nacieron con carácter de temporalidad han sido mantenidos de forma continuada en el tiempo, lo que indica una necesidad de personal en la estructura que sería necesario consolidar en la RPT. Además,

**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**

mantener esta forma de provisión supone una pérdida de eficiencia en la gestión, debido a la pérdida del conocimiento y experiencia que se da al cesar a los trabajadores y que supone un esfuerzo añadido para formar al nuevo personal temporal. La medida recogerá también actuaciones de cara a la estabilidad de estos puestos en la RPT del IASS.

Actuaciones:

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

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023

Periodo previsto que abarca:

☒ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026

Servicio/administración impulsora:

IASS.-Secretaría General

Actividades a desarrollar en 2025:

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

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

Objetivo estratégico principal	4.2.Impulsar acciones de formación que mejoren la capacitación y cualificación profesional
Otros objetivos estratégicos	1.4., 2.6., 3.1., 3.2., 3.4., 3.5., 3.6., 4.3., 4.4.
Objetivos específicos de la medida: - Dar respuesta a la necesidad de definir la estrategia de calidad - Crear una cultura de seguridad, velar por la calidad de las prestaciones del catálogo de servicios. - Fomentar la cultura de seguridad en la actividad diaria de los profesionales. - Responder de manera oportuna y eficaz en la aparición de eventos adversos. - Afianzar la confianza de los ciudadanos en el centro, el recurso y sus profesionales.	

**Descripción:**

La creación de una estrategia de calidad que contemple la seguridad en nuestros centros, para ello se constituirán equipos de trabajo y establecerán objetivos de calidad en centros y servicios.

Cualquier día del año en cualquier centro que preste servicios puede ocurrir un evento adverso, estas circunstancias ponen a prueba de forma contundente el liderazgo de los equipos directivos si el acontecimiento reviste gravedad.

Es preciso tomar conciencia de la importancia de que existan en las organizaciones equipos de gestión de eventos centinela con protocolos de actuación previamente elaborados y consensuados, con capacidad de respuesta inmediata ante un evento adverso grave.

Un evento centinela, según la Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organisations (JCAHO) se define como un suceso imprevisto que causa la muerte, daño permanente o daño temporal derivado de la atención sanitaria

La medida pretende formar a los profesionales en una metodología para la seguridad del paciente.

- a) Conocimiento de la cultura inicial de la que partimos y detección de áreas de mejora.
- b) Establecimiento de criterios de calidad, consensuados en centros y servicios.
- c) Crear cultura de seguridad. Entendemos la seguridad como la reducción de riesgos que pueden producir daños innecesarios asociados a la atención sociosanitaria.
- d) Creación de un sistema de comunicación de incidentes, para la elaboración de un mapa de riesgos.
- e) Habilitar a los profesionales en la gestión de eventos centinelas. Formar un equipo de gestión del riesgo.
- f) Elaboración de una guía de recomendaciones para ofrecer una adecuada respuesta a todos los implicados tras un suceso de un evento adverso. ¿Que hacer si algo no va bien?

Las organizaciones que adoptan enfoques proactivos, basados en valores éticos como la honestidad, la empatía y la investigación de lo ocurrido para que no se repita en el futuro, tras un acontecimiento centinela o adverso, ven reforzada su cultura de seguridad, transformando una amenaza en una oportunidad de mejora de gran potencial.

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024

Periodo previsto que abarca:

☐ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026

Servicio/administración impulsora:

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

Actividades a desarrollar en 2025:

1. Cursos realizados en la materia IAAP 2025/0105-VITF
2. Diseño de un sistema de notificación de incidentes para la elaboración de un mapa de riesgos

Actividades a desarrollar en 2026:

1. Cursos realizados en la materia IAAP Re-edición 2025/0105-VITF
2. Constituir y activar equipos cultura de seguridad
3. Creación de un sistema de notificación de incidentes para la elaboración de un mapa de riesgos

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

Objetivo estratégico principal	4.3. Proporcionar instrumentos de apoyo para el desempeño laboral
Otros objetivos estratégicos	4.2., 4.4.
Objetivos específicos de la medida: - Dotar de formación cualificada necesaria para el desempeño de la labor de los equipos - Sistematizar la formación como elemento imprescindible de los profesionales - Crear espacios de supervisión - Formar una red de profesionales en base a programas y buenas prácticas - Lograr la dotación por parte de la administración central competente para la formación continua	
Descripción: La realidad social en la que vivimos actualmente es cada vez más compleja y exigente o en la actualidad somos conscientes de la necesidad de formación específica en conceptos que nos ayudan a elaborar diagnósticos e itinerarios más acordes a la realidad actual. La implementación de términos y corrientes de pensamiento tales como el vínculo y el apego, las relaciones familiares, los traumas no resueltos y otras nos fuerzan a ser cada vez más competentes para atender a los ciudadanos en claves de calidad y no como burócratas especialistas. Debemos de tener también en cuenta que los profesionales deben de contar con espacios de supervisión de los casos frente a los desafíos que la intervención presenta en la actualidad. Además de todo lo anteriormente citado a veces nos sentimos solos en nuestros programas y creamos de manera informal grupos de trabajo entre administraciones locales y reuniones de buenas prácticas y aprendizaje, lo ideal sería que esto estuviera regulado. Y finalmente la propuesta más ambiciosa sería que la administración pública recoja el testigo de estas necesidades y aparezcan guiadas y presupuestadas. La medida viene a suplir una oferta insuficiente por parte de otras administraciones. Además, la oferta se suele centralizar en la ciudad de Zaragoza lo que dificulta la formación a las profesionales del ámbito rural debido a la necesidad de desplazamientos y la disponibilidad de tiempo para asistir a dichos cursos.	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024 Periodo previsto que abarca: ☐ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026	
Servicio/administración impulsora: CSS.-Comarca del Sobrarbe	
Actividades a desarrollar en 2025: 1. Sesiones de valoración de casos por parte del equipo aplicando los conocimientos aprendidos 2. Sesiones de formación en terapia sistémica para el abordaje de casos de intervención familiar e inclusión social 3. Propuesta al GA de este sistema de trabajo para el abordaje de casos	
Actividades a desarrollar en 2026: 1. Grupo de trabajo de Comarcas para crear un herramienta de trabajo común en el abordaje de casos desde esta perspectiva	

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

2. Creación de una herramienta común para protocolizar el trabajo en casos, desde esta perspectiva teniendo en cuenta a todos los agentes implicados en el caso (visión sistémica)

4.4.2. Encuentro de profesionales de los Servicios Sociales General

Objetivo estratégico principal	4.4. Propiciar espacios que faciliten la transmisión de conocimientos y el establecimiento de redes profesionales
Otros objetivos estratégicos	1.4., 3.1., 3.4., 3.6., 4.2., 4.3.
Objetivos específicos de la medida: - Promover el intercambio de experiencias y prácticas profesionales - Generar redes entre los profesionales - Trasladar las líneas estratégicas del Gobierno de Aragón en materia de Servicios Sociales - Propiciar espacios para el debate - Trabajar en el diseño de instrumentos técnicos comunes	
Descripción: Desde el Servicio de Coordinación Funcional e Inclusión Social, se realizarán unas Jornadas técnicas anuales para el encuentro y debate entre profesionales de atención primaria en los Servicios Sociales Generales de todo Aragón, (trabajadores sociales, educadores y psicólogos) del que deben surgir alternativas de mejora en la intervención social. Estas jornadas se realizan habitualmente en la residencia de tiempo libre de Orihuela del Tremedal. Están dirigidas a los profesionales de los Centros de Servicios Sociales en los cuales prestan su atención. Para su desarrollo, las Jornadas cuentan con diversas exposiciones, espacio para la reflexión y el debate, así como para presentar proyectos, experiencias, reflexiones y buenas prácticas de servicios sociales en las entidades locales. Las Jornadas pretenden, además de informar desde el Gobierno de Aragón de las líneas estratégicas en materia de servicios sociales, que los profesionales intercambien experiencias y estrategias de intervención, que debatan temas de actualidad en esta materia para, entre todos, consolidar el Sistema Público de Servicios Sociales, y poner en valor el rol de los Centros de Servicios Sociales como servicios públicos de proximidad.	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024	
Periodo previsto que abarca: ☐ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026	
Servicio/administración impulsora: IASS.-Coordinación funcional e inclusión social	
Actividades a desarrollar en 2025: 1. Gestiones previas para la autorización de la jornada y provisión de financiación 2. Reuniones y contactos previos para la organización del programa de las jornadas 3. Exposición de experiencias novedosas en los Centros de Servicios Sociales 4. Publicación en redes sociales de la jornada realizada	



4.4.2. Encuentro de profesionales de los Servicios Sociales General

Actividades a desarrollar en 2026:

1. Gestiones previas para la autorización de la jornada y provisión de financiación
2. Reuniones y contactos previos para la organización del programa de las jornadas
3. Exposición de experiencias novedosas en los Centros de Servicios Sociales
4. Publicación en redes sociales de la jornada realizada

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

5.1.1.	Obtención de información a partir de los datos de las aplicaciones de gestión
5.1.2.	Mantenimiento y Desarrollo de nuevas aplicaciones informáticas
5.1.3.	Intercambio de los datos del Instituto con otras entidades
5.2.1.	Proyecto de Historia Social Única (HSU)
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.

Continuidad respecto a la planificación operativa previa:

Para el periodo de planificación 2025-2026, el Eje 5 prolonga la continuidad de las medidas incorporadas en el Plan Operativo del 2024, consolidando las líneas de actuación previamente definidas.

Además, incorpora una nueva medida de carácter estratégico: *el Proyecto de Historia Social Única (HSU)*. Esta iniciativa está orientada a fortalecer los procesos de transformación digital, comunicación institucional y generación del conocimiento, y reviste especial relevancia para el Sistema Público de Servicios Sociales. Su implementación permitirá mejorar la interoperabilidad entre sistemas, optimizar la gestión de la información social y facilitar una atención integrada y centrada en las personas usuarias.

**Detalle de las medidas:**

5.1.1. Obtención de información a partir de los datos de las aplicaciones de gestión	
Objetivo estratégico principal	5.1. Incorporar en el diseño de los desarrollos informáticos la perspectiva integral de sistemas
Otros objetivos estratégicos	3.4., 3.5., 5.2., 5.3.
Objetivos específicos de la medida: - Obtener información útil para la planificación, control y gestión a partir de los datos disponibles en las aplicaciones del IASS.	
Descripción: A través del desarrollo de la medida se pretende: * Definición y creación de cuadros de mando e indicadores automatizados tanto propios de cada aplicación como conjuntos que den una visión global de la gestión del instituto y permitan realizar una adecuada planificación. * Definición de terminología, normalización de los datos e incorporación de variables que mejoren el conocimiento sobre las personas usuarias y sus necesidades sociales en todas las aplicaciones. * Análisis de la información registrada en los sistemas de información para obtener información útil * Ofrecer herramientas que faciliten el análisis de los datos del instituto Las tareas necesarias que no necesiten de un volumen elevado de horas de dedicación se podrán abordar con el proyecto: "SERVICIOS INFORMÁTICOS DE CONSULTORÍA Y DESARROLLO PARA EL MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA A USUARIOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES DE ARAGÓN (SISSA) El contrato se ha iniciado en mayo de 2025 y tiene una duración de 2 años. El proyecto de IA - Asistente de Solicitudes Sociales, se realizará a través del contrato basado en el Acuerdo marco de servicios de aplicaciones, para la prestación del servicio denominado "Análisis, diseño, desarrollo e implantación de asistentes inteligentes de ayuda a la tramitación de procedimientos administrativos, Remesa 3" dentro del Lote4 Lote 4 – Servicios sectoriales a través de AST (Aragonesa de Servicios Telemáticos)	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023	
Periodo previsto que abarca: ☒ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026	
Servicio/administración impulsora: - IASS.-Innovación y comunicación	
Actividades a desarrollar en 2025: 1. Diseño de los cuadros de mandos de las prestaciones (AIF, PCSS, ICSS, PNC, Dependencia), Cobros Indebidos y de las situaciones subjetivas de Dependencia y Discapacidad 2. Trabajar en la hoja de ruta que permita hacer un análisis de la información registrada en los sistemas de información 3. Formación y acompañamiento a gestores funcionales en el uso de los nuevos cuadros de mando	

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

4. Integración de los cuadros de mando en el sistema SISSA

Actividades a desarrollar en 2026:

1. Consolidación y seguimiento de los cuadros de mando implementados en 2025
2. Extensión de los cuadros de mando a nuevas áreas y prestaciones
3. Evaluación del impacto de los cuadros de mando en la planificación y gestión
4. Formación continua y soporte a usuarios

5.1.2. Mantenimiento y Desarrollo de nuevas aplicaciones informáticas

Objetivo estratégico principal	5.1. Incorporar en el diseño de los desarrollos informáticos la perspectiva integral de sistemas
Otros objetivos estratégicos	2.3., 3.4., 3.6., 4.4., 5.2., 5.3., 5.4., 5.5.

Objetivos específicos de la medida:

- Mejorar la gestión y la toma de decisiones a través de las aplicaciones informáticas

Descripción:

Se pretende poner el foco en:

La agilización en el mantenimiento correctivo, evolutivo y perfectivo de las aplicaciones informáticas ya disponibles en el instituto para ofrecer un mejor servicio a los usuarios.

El desarrollo de nuevas aplicaciones de tamaño pequeño/medio que den servicio a nuevas funcionalidades requeridas en el instituto.

El mantenimiento y desarrollo de módulos comunes que normalicen y faciliten el trabajo de las aplicaciones.

Todos los desarrollos tendrán en cuenta el intercambio de información con otras partes (ciudadano, otras administraciones, otros departamentos, etc.), harán uso de todas las herramientas necesarias puestas a disposición por Administración Electrónica y seguirán el uso de información normalizada.

Está en ejecución el proyecto: "Servicios Informáticos de Consultoría y Desarrollo para el Mantenimiento y Asistencia a Usuarios del Sistema Integrado de Información de Servicios Sociales de Aragón (SISSA)". El contrato se ha iniciado en mayo de 2025 y tiene una duración de 2 años.

El nuevo proyecto de IA - Asistente de Solicitudes Sociales, se realizará a través del contrato basado en el Acuerdo marco de servicios de aplicaciones, para la prestación del servicio denominado "Análisis, diseño, desarrollo e implantación de asistentes inteligentes de ayuda a la tramitación de procedimientos administrativos, Remesa 3" dentro del Lote4 Lote 4 – Servicios sectoriales a través de AST (Aragonesa de Servicios Telemáticos)

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023

Periodo previsto que abarca:

☒ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026

**5.1.2. Mantenimiento y Desarrollo de nuevas aplicaciones informáticas****Servicio/administración impulsora:**

IASS.-Innovación y comunicación

Actividades a desarrollar en 2025:

1. Mantenimiento correctivo, evolutivo y perfectivo de las aplicaciones informáticas existentes
2. Desarrollo para nuevas funcionalidades requeridas
3. Mantenimiento y desarrollo de módulos comunes para normalizar el trabajo
4. Integración de aplicaciones con sistemas externos (Administración Electrónica, otras entidades)

Actividades a desarrollar en 2026:

1. Consolidación y seguimiento de las aplicaciones desarrolladas en 2025
2. Actualización y mejora de módulos comunes
3. Extensión de nuevas funcionalidades a otras áreas
4. Evaluación del impacto de las aplicaciones en la gestión y toma de decisiones
5. Preparación para la migración tecnológica y adaptación a nuevas soluciones corporativas

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

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

Otros objetivos estratégicos

1.4., 3.4., 3.6., 5.2., 5.5.

Objetivos específicos de la medida:

- Promover el intercambio de datos del sistema de información de servicios sociales de Aragón con otras administraciones, otros departamentos, los ciudadanos y entidades colaboradoras.

Descripción:

Poner a disposición del proyecto de Gobernanza de Datos liderado por Administración Electrónica del Gobierno de Aragón todos los datos almacenados en el sistema de información de servicios sociales de Aragón útiles para otros Departamentos. El principal objetivo de este proyecto es servir de punto único de acceso a datos de cualquiera de los departamentos del Gobierno de Aragón o entidades externas. A través de este sistema, Administración Electrónica pone también la información a disposición del ciudadano mediante la carpeta ciudadana MIA.

Intercambiar los datos de prestaciones, pagos, complementos y situaciones subjetivas con la Tarjeta Social Digital del Estado. A partir de esa información, el Estado podrá poner a disposición de otras entidades la información que les sea de utilidad y necesaria para realizar sus competencias.

Avanzar en ofrecer a los ciudadanos la posibilidad de iniciar trámites on line.

Análisis de todos los intercambios de información que actualmente se realizan en las aplicaciones de instituto para ofrecer un método común.

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

Está en ejecución el proyecto: "Servicios Informáticos de Consultoría y Desarrollo para el Mantenimiento y Asistencia a Usuarios del Sistema Integrado de Información de Servicios Sociales de Aragón (SISSA)". El contrato se ha iniciado en mayo de 2025 y tiene una duración de 2 años.

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023

Periodo previsto que abarca:

☒ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026

Servicio/administración impulsora:

IASS.-Innovación y comunicación

Actividades a desarrollar en 2025:

1. Integrar el sistema de información de servicios sociales con el proyecto de Gobernanza de Datos del Gobierno de Aragón, poniendo a disposición los datos útiles para otros departamentos y entidades externas.
2. Intercambiar datos de prestaciones, pagos y situaciones subjetivas con la Tarjeta Social Digital del Estado, asegurando la interoperabilidad y el cumplimiento de los requisitos estatales.
3. Habilitar trámites on line para la ciudadanía a través de la carpeta ciudadana MIA, facilitando el acceso y la gestión digital de los servicios sociales.

Actividades a desarrollar en 2026:

1. Consolidar y ampliar las integraciones realizadas en 2025, extendiendo el intercambio de datos a nuevas entidades y departamentos.
2. Actualizar y mejorar los métodos comunes de intercambio, incorporando nuevas funcionalidades y adaptaciones tecnológicas
3. Incrementar el número de trámites online disponibles para la ciudadanía, facilitando la gestión digital y el acceso a los servicios sociales.
4. Monitorizar y optimizar el flujo de datos compartidos con la Tarjeta Social Digital del Estado, asegurando la calidad y seguridad de la información.
5. Realizar sesiones de formación continua para gestores funcionales y técnicos, adaptando los contenidos a las nuevas necesidades y tecnologías.

5.2.1. Proyecto de Historia Social Única (HSU)

Objetivo estratégico principal	5.2. Progresar en la integración del sistema de información para avanzar en la historia social única
---------------------------------------	--

Otros objetivos estratégicos	3.4., 5.1., 5.3., 5.4.
-------------------------------------	------------------------

Objetivos específicos de la medida:

- Integrar la información social de las personas usuarias en un único sistema interoperable.
- Mejorar la calidad y accesibilidad de los datos para la gestión y la toma de decisiones.
- Facilitar el seguimiento y la intervención social centrada en la persona.

Descripción:

El proyecto HSU consiste en el desarrollo e implantación de una plataforma que unifique la información social de las personas usuarias, permitiendo la interoperabilidad entre aplicaciones y la consulta integral de expedientes.

**5.2.1. Proyecto de Historia Social Única (HSU)**

Incluye la normalización de datos, la integración tecnológica y la mejora de herramientas de gestión, así como la formación del personal y la adaptación de los procesos internos

Generación de los distintos repositorios generales de Servicios Sociales, para que pueda ser utilizado y/o volcar la información necesaria para la creación de los repositorios desde cada una de las aplicaciones sectoriales. Por ejemplo, se debe tener en cuenta que cada prestación individual tiene su propia aplicación, por lo que para tener en un repositorio general todas las prestaciones que esta o ha recibido una persona deberemos incluir la información de cada aplicación en dicho repositorio

Para ello se tendrán que realizar trabajos transversales necesarios para dar soporte técnico a la HSU para:

- la interconexión de las aplicaciones
- repositorios unificados de datos:
 - o Usuarios
 - o Centros
 - o Profesionales
 - o Catálogos
 - o Prestaciones.

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2025

Periodo previsto que abarca:

☐ 2023 ☐ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026

Servicio/administración impulsora:

IASS.-Innovación y comunicación

Actividades a desarrollar en 2025:

1. Integración de nuevas aplicaciones en la HSU (por ejemplo, gestión de Pensiones No Contributivas - PNC)
2. Mejora de la interoperabilidad y normalización de datos entre sistemas
3. Desarrollo y puesta en marcha de herramientas de gestión de datos
4. Elaboración de informes y procedimientos para la gestión de plazas residenciales
5. Implementación de proyectos de inteligencia artificial para la automatización de solicitudes sociales

Actividades a desarrollar en 2026:

1. Continuar con integración de nuevas aplicaciones en la HSU.
2. Consolidación del sistema y extensión a nuevos ámbitos funcionales (gestión servicios sociales generales, plazas residenciales, etc.)
3. Desarrollo y adaptación de la solución APSS para entidades locales, asegurando interoperabilidad y nuevas funcionalidades
4. Implementación de módulos de estadísticas y extracción automática
5. Proyectos de inteligencia artificial: valoración automática de discapacidad y dependencia, mejora de procesos y eficiencia operativa
6. Formación y acompañamiento continuo al personal

**5.5.1. Gobierno Fácil**

Objetivo estratégico principal	5.5. Promover el gobierno abierto y accesible con una administración cercana a la ciudadanía
Otros objetivos estratégicos	3.3.
Objetivos específicos de la medida: - Adaptar formularios, resoluciones y escritos administrativos a lectura fácil para garantizar la comprensión de los mismos por parte de la población. - Acercar la administración a las personas con discapacidad intelectual, explicándoles las políticas y servicios públicos y conociendo sus opiniones.	
Descripción: La actividad se compone de una serie de talleres mensuales realizados en el LAAAB en colaboración con grupos de validación de textos de Plena Inclusión Aragón y su unidad de espacios accesibles. A través de estos talleres se realiza la adaptación de textos administrativos a lectura fácil, realizándose previamente una introducción a los mismos (fundamentalmente el qué, el para qué y el cómo) por parte de las unidades que demanden el servicio. Esta actividad, en su nivel actual, es realizada por Plena Inclusión Aragón con cargo a la financiación que obtiene con cargo a los fines sociales del IRPF y las unidades administrativas pueden demandar al LAAAB la adaptación de textos. Las peticiones son atendidas tanto en función de su orden de llegada como de la valoración de la utilidad de las mismas para los ciudadanos. El Programa Gobierno Fácil ha sido reconocido en el ejercicio 2024 con la distinción Audaz de la Red Académica de Gobierno Abierto 2024. Ha quedado como finalista, porque todavía no se ha resuelto definitivamente el concurso, <i>Innovation in Politics Awards</i>, en la categoría de <i>Government Improvement. The Innovation in Politics Institute</i>.	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023	
Periodo previsto que abarca: ☒ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026	
Servicio/administración impulsora: DG. de Relaciones Institucionales, Acción Exterior y Transparencia del DPEyJ.-Servicio de Transparencia	
Actividades a desarrollar en 2025: 1. Documentos de participación ciudadana: Talleres mensuales de Gobierno Fácil en el LAAAB. Primer martes de cada mes de 10:30-13:30, excepto julio y agosto. Horas invertidas: 60 horas los talleres y su gestión. 2. Proceso participativo II Plan Integral de Atención a Personas con discapacidad: 3. OGP LOCAL: Entrevista Historias Locales OGP. Intervención Ciclo de Charlas OGP Local. 4. Participación en la semana de la administración abierta 5. Formación sobre Discapacidad y Accesibilidad cognitiva (IAAP) 6. Charla en la Universidad de Zaragoza	

**Actividades a desarrollar en 2026:**

1. Documentos de participación ciudadana: Talleres mensuales de Gobierno Fácil en el LAAB. Primer martes de cada mes de 10:30-13:30, excepto julio y agosto.
2. Documentos de información sobre la temática de los procesos de participación ciudadana del Gobierno de Aragón
3. Mapeo de los modelos de proceso de participación ciudadana del Gobierno de Aragón

5.5.1. Gobierno Fácil

Objetivo estratégico principal	5.5. Promover el gobierno abierto y accesible con una administración cercana a la ciudadanía
Otros objetivos estratégicos	3.3.
Objetivos específicos de la medida: - Adaptar formularios, resoluciones y escritos administrativos a lectura fácil para garantizar la comprensión de los mismos por parte de la población. - Acercar la administración a las personas con discapacidad intelectual, explicándoles las políticas y servicios públicos y conociendo sus opiniones.	
Descripción: La actividad se compone de una serie de talleres mensuales realizados en el LAAAB en colaboración con grupos de validación de textos de Plena Inclusión Aragón y su unidad de espacios accesibles. A través de estos talleres se realiza la adaptación de textos administrativos a lectura fácil, realizándose previamente una introducción a los mismos (fundamentalmente el qué, el para qué y el cómo) por parte de las unidades que demanden el servicio. Esta actividad, en su nivel actual, es realizada por Plena Inclusión Aragón con cargo a la financiación que obtiene con cargo a los fines sociales del IRPF y las unidades administrativas pueden demandar al LAAAB la adaptación de textos. Las peticiones son atendidas tanto en función de su orden de llegada como de la valoración de la utilidad de las mismas para los ciudadanos. El Programa Gobierno Fácil ha sido reconocido en el ejercicio 2024 con la distinción Audaz de la Red Académica de Gobierno Abierto 2024. Ha quedado como finalista, porque todavía no se ha resuelto definitivamente el concurso, <i>Innovation in Politics Awards</i>, en la categoría de <i>Government Improvement. The Innovation in Politics Institute</i>.	
Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023	
Periodo previsto que abarca: ☒ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026	
Servicio/administración impulsora: DG. de Relaciones Institucionales, Acción Exterior y Transparencia del DPEyJ.-Servicio de Transparencia	
Actividades a desarrollar en 2025: 1. Documentos de participación ciudadana: Talleres mensuales de Gobierno Fácil en el LAAB. Primer martes de cada mes de 10:30-13:30, excepto julio y agosto. Horas invertidas: 60 horas los talleres y su gestión. 2. Proceso participativo II Plan Integral de Atención a Personas con discapacidad:	

**5.5.1. Gobierno Fácil**

3. OGP LOCAL: Entrevista Historias Locales OGP. Intervención Ciclo de Charlas OGP Local.
4. Participación en la semana de la administración abierta
5. Formación sobre Discapacidad y Accesibilidad cognitiva (IAAP)
6. Charla en la Universidad de Zaragoza

Actividades a desarrollar en 2026:

1. Documentos de participación ciudadana: Talleres mensuales de Gobierno Fácil en el LAAB. Primer martes de cada mes de 10:30-13:30, excepto julio y agosto.
2. Documentos de información sobre la temática de los procesos de participación ciudadana del Gobierno de Aragón
3. Mapeo de los modelos de proceso de participación ciudadana del Gobierno de Aragón

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

Objetivo estratégico principal	5.5. Promover el gobierno abierto y accesible con una administración cercana a la ciudadanía
Otros objetivos estratégicos	1.4., 2.6., 2.8., 3.3., 3.4., 5.1., 5.3., 5.4.

Objetivos específicos de la medida:

- Mejorar los canales de información para facilitar el acceso al sistema
- Facilitar el acceso de profesionales y ciudadanía a la normativa y prestaciones del sistema público de servicios sociales
- Cumplir con el objetivo de transparencia e información al ciudadano
- Facilitar a la ciudadanía canales de comunicación con la administración que sean sencillos de utilizar

Descripción:

Con esta medida se propone: La mejora de la página web con lenguaje fácil y cumpliendo todos los estándares de accesibilidad, al objeto de facilitar información a ciudadanos y profesionales:

- Revisión de contenidos en la página web existente
- Creación de contenidos en lenguaje fácil y claro, facilitando la accesibilidad universal para personas con discapacidad
- Ordenación de los contenidos atendiendo a las necesidades de ciudadanía y profesionales
- Migración a página web cumpliendo los requisitos de: transparencia, accesibilidad universal, claridad y cercanía al ciudadano.

La gestión de una dirección única de correo electrónico que sirva para

- Solucionar directamente dudas de los ciudadanos
- Canalizar la consulta al servicio o sección correspondiente
- Derivar a otras administraciones

Se plantea el uso de lenguaje sencillo y cercano, sin tecnicismos. Si fuera necesario el uso de tecnicismos o lenguaje jurídico, se explica el significado. También se propone la identificación de errores en la página web, la falta de información en la misma o bien consultas sobre competencias, normativa, por lo que se funciona como "antena".

Finalmente, se plantea incrementar la presencia en las redes sociales más utilizadas en cada momento: información a través de las redes sociales. Inicialmente:

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

- Facebook, Twitter, Instagram, Youtube

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2023

Periodo previsto que abarca:

☒ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026

Servicio/administración impulsora:

IASS.- Políticas transversales de gerencia

Actividades a desarrollar en 2025:

1. Gestión de la cuenta de correo iass@aragon.es
2. Revisión de contenidos de la página web y adaptación a una nueva estructura
3. Actualización y sustitución de las fichas de residencias y hogares de mayores
4. Comunicación a través de redes sociales

Actividades a desarrollar en 2026:

1. Gestión de la cuenta de correo iass@aragon.es
2. Adaptación de la estructura de la página Web a los nuevos requerimientos de formato
3. Actualización de documentos pdf de la web y su sustitución por pdf accesible. (en ese formato o en el que se establezca por parte de Servicios Digitales)
4. Comunicación a través de redes sociales

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

Objetivo estratégico principal	5.5. Promover el gobierno abierto y accesible con una administración cercana a la ciudadanía
Otros objetivos estratégicos	1.4., 3.5., 4.4., 5.3.
Objetivos específicos de la medida: - Como objetivos específicos de esta medida se pretende: - Mejorar la transparencia y conocimiento del Plan estratégico de servicios sociales de Aragón, así como de las actividades llevadas a cabo en su marco de aplicación y las propuestas para su evaluación. - Facilitar la participación de la ciudadanía en el diseño y evaluación de las políticas públicas de servicios sociales. - Comunicar, tanto interna como externamente, para trasladar de la mejor forma posible no ya el contenido del Plan, como el seguimiento de su ejecución y la propuesta de evaluación. - Difundir la cultura de la planificación y evaluación, proporcionando metodologías y documentación asociada a la misma.	
Descripción: Con esta medida se pretende acercar el contenido del Plan estratégico de servicios sociales de Aragón al Sistema Público de Servicios Sociales, a entidades y profesionales interesados en su contenido, así como al conjunto de la ciudadanía. En todo caso, en esta última parte del periodo de ejecución del Plan esta labor ha de enfocarse especialmente a cumplir objetivos relacionados con la transparencia y rendición de cuentas, buscando su contribución al seguimiento de los planes operativos y la evaluación final del III Plan estratégico, como fases previas que faciliten abordar de la mejor forma posible un nuevo ciclo de planificación.	

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

Para ello, han de establecerse actuaciones de comunicación que permitan seguir acercando el III Plan estratégico, el/los último/s Plan/es operativo/s y las propuestas en torno al modelo de evaluación. Para llevar a cabo esta labor de comunicación, se deberá tratar de emplear un lenguaje claro y se utilizarán canales como la web o el correo electrónico, además de plantear algunas reuniones y participar en las jornadas que se planteen al Servicio.

Esta nueva medida recoge y amplía el contenido de la medida planteada en el año 2023 <<Diseño accesible y amigable del espacio web del plan estratégico de servicios sociales de Aragón>>, además de aquella ya planteada en 2024 también denominada <<Comunicación del III Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2023-2026>>.

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024

Periodo previsto que abarca:

☐ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026

Servicio/administración impulsora:

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

Actividades a desarrollar en 2025:

1. Desarrollo de la comunicación interna y externa, en base a diferentes reuniones de coordinación y trabajo en el marco de la estructura organizativa y otro personal técnico.
2. Gestión y seguimiento de la página web del III plan estratégico en 2024 y 2025 y otros canales
3. Participación e implicación del Servicio en otros foros que sean planteados

Actividades a desarrollar en 2026:

1. Desarrollo de la comunicación interna y externa, en base a diferentes reuniones de coordinación y trabajo en el marco de la estructura organizativa y otro personal técnico
2. Incorporación del resumen ejecutivo del modelo de evaluación del III Plan estratégico
3. Gestión y seguimiento de la página web del III plan estratégico en 2024 y 2025 y otros canales
4. Participación del Servicio en otros foros que sean planteados

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

Objetivo estratégico principal	5.5. Promover el gobierno abierto y accesible con una administración cercana a la ciudadanía
Otros objetivos estratégicos	1.4.
Objetivos específicos de la medida: - Mejorar la imagen de los Servicios Sociales Generales de la Comarca del Aranda - Comunicar la actuación que se desarrolla - Visibilizar el Sistema Público de Servicios Sociales - Mejorar el conocimiento de la ciudadanía sobre el Sistema Público de Servicios Sociales	
Descripción: La medida surge de un análisis interno de como se muestra la Comarca hacia la población en su entorno web y redes sociales. Además, se hace patente un desconocimiento de la población sobre los recursos que presta el ente público y en concreto en materia de Servicios	



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

Sociales. La población identifica la Comarca pero no se muestra bien qué departamento está realizando la actividad concreta.

- Realizar un plan de comunicación en redes sociales y página web.
- Establecer una calendarización de publicación de Servicios Sociales:
 - 2 POST DE CONTENIDO INFORMATIVO, PUBLICITARIO O A MODO RECOPIULATORIO DE ACCIONES QUE HEMOS HECHO / MES
 - 2 HISTORIAS DE CONTENIDO INFORMATIVO, PUBLICITARIO O DE ENTRETENIMIENTO / MES. Información sobre programas concretos como, por ejemplo, Envejecimiento Activo, que se realiza todos los meses (un día al mes, subir POST + HISTORIA con el programa y horarios en cada municipio). Los meses de febrero, marzo, abril, mayo, junio, septiembre, octubre y noviembre.
- Identificar todas las publicaciones en materia de Servicios Sociales con los logotipos de Comarca del Aranda y Sistema Público.
- Identificar a SERVICIOS SOCIALES con color naranja.

Año de incorporación al Plan Estratégico: 2024

Periodo previsto que abarca:

☐ 2023 ☒ 2024 ☒ 2025 ☒ 2026

Servicio/administración impulsora:

CSS.-Comarca del Aranda

Actividades a desarrollar en 2025:

1. Realización de 2 POST DE CONTENIDO INFORMATIVO, PUBLICITARIO O A MODO RECOPIULATORIO DE ACCIONES QUE HEMOS HECHO / MES
2. Realización de 2 HISTORIAS DE CONTENIDO INFORMATIVO, PUBLICITARIO O DE ENTRETENIMIENTO / MES.
3. Realizar Variación: información sobre programas concretos como Envejecimiento Activo, que se realiza todos los meses (un día al mes, subir POST + HISTORIA con el programa y horarios en cada municipio).

Actividades a desarrollar en 2026:

1. Realización de 2 POST DE CONTENIDO INFORMATIVO, PUBLICITARIO O A MODO RECOPIULATORIO DE ACCIONES QUE HEMOS HECHO / MES
2. Realización de 2 HISTORIAS DE CONTENIDO INFORMATIVO, PUBLICITARIO O DE ENTRETENIMIENTO / MES.
3. Realizar Variación: información sobre programas concretos como Envejecimiento Activo, que se realiza todos los meses (un día al mes, subir POST + HISTORIA con el programa y horarios en cada municipio).



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

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS





EJE ESTRATÉGICO 2

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

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

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

- Refuerzo de la intervención comunitaria fortaleciendo el ámbito preventivo y de inclusión social
- Simplificación de la gestión administrativa en los Servicios Sociales Generales reduciendo las cargas burocráticas en favor de la intervención social
- Mejora del sentimiento de pertenencia a la comunidad disminuyendo el aislamiento no deseado

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

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

- Planificación de un conjunto de servicios y recursos de proximidad desde una perspectiva integral y sistémica
- Desarrollo de nuevas modalidades en las prestaciones
- Optimización de los centros de atención especializada proporcionando servicios a la comunidad incorporando criterios de flexibilidad

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

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

- Fomento de la participación y la toma de decisiones de la persona usuaria en su proceso de intervención social
- Atención a las necesidades sociales incorporando ajustes razonables

Adaptación de la intervención social al modelo de Atención Integral Centrada en la Persona en los centros del Instituto Aragonés de Servicios Sociales

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

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

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

4 PROPORCIONAR UNA RED DE ESTABLECIMIENTOS ACORDES AL MODELO DE ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

- Mejora de la accesibilidad universal de los centros propios, conforme a la normativa vigente
- Adaptación de las infraestructuras al modelo de Atención Integral Centrada en la Persona en los centros residenciales del Instituto Aragonés de Servicios Sociales
- Digitalización de las instalaciones que promuevan el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación

5 ACOMPAÑAR LA IMPLEMENTACIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES CON SU CORRESPONDIENTE ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

- Equiparación de la relación de puestos de trabajo al desempeño de funciones
- Refuerzo de las estructuras organizativas y directivas de los centros del Instituto Aragonés de Servicios Sociales

Valoración de la inclusión de nuevos perfiles profesionales de intervención en respuesta a las necesidades sociales actuales

6 VELAR POR LA CALIDAD DE LAS PRESTACIONES DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS SOCIALES

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

- Elaboración de los planes de inspección anual que intensifiquen la función inspectora
- Supervisión de contratos y convenios establecidos en el Sistema de Responsabilidad Pública
- Conocimiento de la percepción y satisfacción de las personas usuarias sobre los servicios recibidos

7 ATRAER FINANCIACIÓN EXTERNA A LA COMUNIDAD AUTÓNOMA QUE REVIERTA EN LA MEJORA DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

- Iniciativa pública en la presentación de proyectos a fuentes de financiación pública (Fondos Europeos, fondos de la Admon. Gral. del Estado)
- Negociación de criterios de reparto según nuestras características territoriales
- Establecimiento de alianzas con la iniciativa privada contribuyendo a la rentabilidad social que genera la inversión en lo público

8 FOMENTAR SERVICIOS Y RECURSOS COMPLEMENTARIOS AL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

- Coordinación y liderazgo público en la actividad de fomento como complemento al Sistema Público de Servicios Sociales
- Desarrollo de experiencias piloto que pongan en marcha proyectos innovadores

**EJE ESTRATÉGICO 3****EXTENDER ENTRE LA ORGANIZACIÓN LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS QUE IDENTIFICAN AL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES****1 INCORPORAR EN LAS INTERVENCIONES DE LA ORGANIZACIÓN LA CULTURA DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES****LÍNEAS DE ACTUACIÓN**

Incorporación de los valores del modelo Atención Integral Centrada en la Persona en la cultura organizativa

Fomento del sentido de pertenencia al Sistema entre las personas que lo componen

Inculcar en la organización valores de igualdad de género, accesibilidad universal, multiculturalidad...

Desarrollo de la escucha activa, asertividad, inteligencia emocional, trabajo en equipo, habilidades sociales y de comunicación

Valoración de impacto sobre segmentos de población en el diseño de políticas sociales

Refuerzo de la Unidad de Igualdad en el Departamento competente en materia de servicios sociales, dotándola como un puesto específico

2 PROMOVER LA ÉTICA PROFESIONAL EN EL SERVICIO PÚBLICO**LÍNEAS DE ACTUACIÓN**

Difusión de la Carta de derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios sociales de Aragón

Fomento de acciones que apoyen el ejercicio de la deontología profesional

Impulso del Comité de Ética en la Atención Social en Aragón

3 PROFUNDIZAR EN LA CULTURA DE LA PARTICIPACIÓN BASADA EN EL DIÁLOGO Y LA ESCUCHA ACTIVA**LÍNEAS DE ACTUACIÓN**

Incorporación de la ciudadanía en el diseño de los servicios públicos

Diálogo fluido entre las entidades representativas y la administración

Dinamización de los órganos de participación que están constituidos por personas usuarias en centros públicos

Impulso de grupos de trabajo sectoriales o especializados en el seno de los órganos de participación reglada

4 EXTENDER UN MODELO DE GESTIÓN BASADO EN LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA**LÍNEAS DE ACTUACIÓN**

Gestión administrativa ágil para adaptarse a la evolución de las necesidades sociales simplificando procedimientos y reduciendo plazos

Desarrollo del sistema de acreditación de entidades, centros y servicios sociales

Establecimiento de estándares de calidad adecuados y su difusión

Aplicación de un modelo de gestión por procesos en los centros del Instituto Aragonés de Servicios Sociales

Ofrecer información a la persona usuaria sobre su proceso de intervención social

Elaboración de instrumentos que permitan conocer la satisfacción de las personas usuarias de los servicios recibidos

Impulso de grupos de mejora continua

5 FOMENTAR LA CULTURA DE LA PLANIFICACIÓN Y LA EVALUACIÓN**LÍNEAS DE ACTUACIÓN**

Inclusión de las directrices de la planificación estratégica en los planes territoriales, sectoriales y/o específicos

Elaboración de memorias de actividad

Impulso de la evaluación como herramienta de mejora y generación de conocimiento

Refuerzo de la transparencia de la evaluación a través de la difusión de resultados

6 MEJORAR LA COORDINACIÓN INTERNA DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES Y LA COORDINACIÓN EXTERNA CON OTROS SISTEMAS, SITUANDO A LA PERSONA COMO CENTRO DEL SISTEMA**LÍNEAS DE ACTUACIÓN**

Colaboración y coordinación entre los Servicios Sociales Generales y los Servicios Sociales Especializados

Establecimiento de canales de coordinación horizontal entre los servicios públicos y los servicios de responsabilidad pública

Impulso de convenios de colaboración interdepartamental e interadministrativa

Utilización de instrumentos de trabajo compartidos entre sistemas (educación sanidad, empleo...)



EJE ESTRATÉGICO 4

FORTALECER LA ESTRUCTURA PROFESIONAL APORTANDO VALOR AL SISTEMA

1 FAVORECER UNA ESTRUCTURA PROFESIONAL ADECUADA Y ESTABLE

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Análisis de la relación de puestos de trabajo con difícil cobertura o rotación frecuente

Propuesta, en el marco de las políticas públicas en materia de personal, de medidas de mejora en la relación de puestos de trabajo

Análisis del clima laboral

Fomento de la estabilidad y calidad en el empleo en la contratación, convenios y conciertos en la gestión de las prestaciones

2 IMPULSAR ACCIONES DE FORMACIÓN QUE MEJOREN LA CAPACITACIÓN Y CUALIFICACIÓN PROFESIONAL

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Detección de las necesidades de formación con la participación de las empleadas y empleados públicos

Elaboración de planes de formación para la promoción de las y los profesionales

Programación de acciones formativas que adecúen el desempeño profesional a los puestos de trabajo

Realización de acciones formativas que permitan una atención a la ciudadanía acorde a sus necesidades y demandas

Colaboración con la Universidad de Zaragoza y otros centros homologados en la implementación de acciones formativas

3 PROPORCIONAR INSTRUMENTOS DE APOYO PARA EL DESEMPEÑO LABORAL

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Disponer de manuales de acogida y transmisión de conocimiento básico relacionados con los puestos de trabajo para las nuevas incorporaciones

Establecer circuitos formales de información conforme a los planes de comunicación

Elaboración de instrumentos técnicos comunes como soporte profesional

4 PROPICIAR ESPACIOS QUE FACILITEN LA TRANSMISIÓN DE CONOCIMIENTOS Y EL ESTABLECIMIENTO DE REDES PROFESIONALES

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Extensión de iniciativas colaborativas y de co-creación fomentando el trabajo en equipo

Compartir y difundir buenas prácticas profesionales

Programación de jornadas técnicas que generen espacios de encuentro profesional

Habilitación de un espacio en red para profesionales (espacio web, repositorio de documentos técnicos, blogs...)



EJE ESTRATÉGICO 5

ORIENTAR EL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES HACIA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL, LA COMUNICACIÓN Y LA GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO

1 INCORPORAR EN EL DISEÑO DE LOS DESARROLLOS INFORMÁTICOS LA PERSPECTIVA INTEGRAL DE SISTEMAS

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Abordaje interno del diseño y desarrollo de procesos horizontales informáticos estratégicos, tales como, cuadro de mandos e historia social única

Análisis de la situación actual para mejorar los intercambios e interdependencias de información

Agilización en la transformación de las aplicaciones informáticas para dar respuesta a nuevas necesidades de información

Extensión de la administración electrónica como parte del proceso de transformación digital

2 PROGRESAR EN LA INTEGRACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA AVANZAR EN LA HISTORIA SOCIAL ÚNICA

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Desarrollo de aplicaciones informáticas interoperables que agrupen la información de la persona usuaria en la historia social única

Manejo de un glosario de terminología común

Normalización de la información registrada

Facilitar a las personas usuarias el seguimiento de la tramitación de sus expedientes a través de la carpeta ciudadana

3 GENERAR CONOCIMIENTO A PARTIR DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN, REPOSITORIOS Y OTRAS FUENTES DE DATOS DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Análisis de la información registrada en los sistemas de información

Incorporación de variables para el análisis social que mejoren el conocimiento sobre las personas usuarias y sus necesidades sociales (sexo, discapacidad, nivel de formación, monoparentalidad...)

Desarrollo e incorporación de indicadores automatizados en los sistemas de información

Fomento de la investigación social en el ámbito del Sistema Público de Servicios Sociales

4 ACOMPAÑAR A LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE RELACIÓN DIGITAL CON LA ADMINISTRACIÓN

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Recursos que apoyen y faciliten la tramitación digital

Apoyo a la ciudadanía en el proceso de aprendizaje (videos explicativos, preguntas frecuentes, píldoras formativas)

Orientación del diseño de los servicios electrónicos incluyendo a aquellas personas menos predispuestas a su uso

5 PROMOVER EL GOBIERNO ABIERTO Y ACCESIBLE CON UNA ADMINISTRACIÓN CERCANA A LA CIUDADANÍA

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Uso de un lenguaje claro y fácil, con especial incidencia en la normativa

Disponer de una web amigable, clara y estructurada

Ampliación de la información de la web a través de formatos reutilizables

Facilitar a la persona usuaria el canal de comunicación al que dirigirse en la gestión de sus prestaciones sociales

Difusión de las prestaciones y recursos sociales a las que tiene derecho la ciudadanía (Guía de recursos sociales de Aragón)