



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

La segunda de las acciones, a pesar de haber sufrido el lógico parón que supone la convocatoria de unas elecciones generales, se ha visto menos afectada ya que, además de ser una tarea eminentemente técnica menos vulnerable a cambios gubernativos, en el momento de la convocatoria de elecciones, los contratos externos de asesorías y de arquitecturas informáticas que son la otra parte fundamental en la construcción de un sistema de información moderno y eficaz.

3.4.- EL CONTEXTO ESTRATÉGICO Y NORMATIVO DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN ESPAÑA.

3.4.1.- La regulación estatal de los servicios sociales.

Las peculiaridades de la construcción del estado democrático español como un estado con un alto grado de descentralización y el hecho de que tal construcción haya coincidido con el nacimiento y primeras etapas de desarrollo de un nuevo sistema de protección social como es el de los servicios sociales ha provocado, entre otras muchas cosas, la paradoja de que, al mismo tiempo que se carece de una ley general de ámbito estatal que hubiera establecido las bases del derecho de la ciudadanía española a tales servicios, la necesidad del estado de regular los derechos de determinados sectores vulnerables de población, haya ido asentando el derecho a los servicios sociales de forma sectorial.

Es así que, en palabras de Patrocinio Las Heras (Heras, 2019) *“la materia de servicios sociales constituye uno de los campos más abordados en los diversos ámbitos de la normativa del Estado”* (pág. 223).

En efecto, el Estado español ha desarrollado nada más y nada menos que 35 leyes (10 de ellas de carácter orgánico) en las que se reconocen para algunos sectores o en general ante algunas situaciones, entre otros, derechos a determinadas prestaciones o servicios sociales.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

A nivel estatal, son varias las legislaciones que han contribuido a la forma que hoy tienen los servicios sociales. A través de la regulación de aspectos concretos que inciden en las legislaciones autonómicas, se fijan mínimos comunes en ámbitos tales como la protección a la infancia, con la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, o la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia; la discapacidad, con el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre; la dependencia y cuidados de larga duración, con la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia; o la violencia de género, con la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de género.

Esta situación ha provocado que no exista de facto un único “Sistema de Servicios Sociales” sino que coexistan 35 leyes estatales sectoriales que regulan determinados derechos en materia de Servicios Sociales, 17 leyes autonómicas y un Plan Concertado de Prestaciones Básicas en corporaciones locales.

Este complejo contexto normativo ha relegado al Estado, en esta materia, al papel de una suerte de mediador y generador de acuerdos y voluntades entre colectivos e iniciativas ciudadanas y del Tercer Sector, por una parte, y los niveles autonómico y local de la administración por otra, para la canalización de “orientaciones” y “planes” que pretenden ser estratégicos en la medida que persiguen involucrar al conjunto de actores y decisores concernidos.

Ya hemos señalado anteriormente cómo el Pilar Social Europeo y, más explícitamente, reiteradas recomendaciones de la Comisión Europea (2019 Country Specific Recommendations y 2019 Spain National Reform Program (Comisión Europea, 2019)) han expresado la necesidad de que España supere las debilidades que, en términos de derecho subjetivo, supone esta situación y como, en virtud de ello, el gobierno actualmente en funciones se propuso para la legislatura recién terminada, tanto en el



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

acuerdo del gobierno de coalición, como en el Plan España Puede, la aprobación de una ley general que dé consistencia, coherencia y fortaleza al sistema de los servicios sociales.

Ya hemos comentado que la Ley General, tras la convocatoria del pasado proceso electoral, se ha quedado en el cajón de la mesa del Consejo de Ministros y la situación actual de interinidad e incertidumbre respecto del gobierno que finalmente salga de las elecciones de Julio pasado o, en su caso, de una nueva convocatoria electoral, no nos permite hacer una mínima proyección del futuro de este texto legal tan trascendental y tan deseado y necesario para los servicios sociales de todo el estado.

Es de esperar que el nuevo gobierno, cuando lo haya, sea consecuente con las recomendaciones europeas y partiendo del anteproyecto actual o con un nuevo anteproyecto, finalmente haga ver la luz a ese nuevo instrumento legal, desde nuestro punto de vista, de necesidad incuestionable.

3.4.2.- La Ley Orgánica 8/21 de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia y los servicios sociales municipales.

Ya hemos comentado anteriormente en este documento, como el marco legal de los servicios sociales en España se ha ido construyendo a base de legislación sectorial y en ausencia de un marco general estatal.

La última aportación en esta tendencia ha sido la conocida como LOPIVI, una Ley Orgánica que ha venido a situar a nuestro país entre los más adelantados del mundo en la protección de la infancia y adolescencia ante todo tipo de violencias.

Esta Ley Orgánica enfocada en la integralidad de la prevención de la violencia, supone reformas transversales para el acervo legislativo español, afectando a más de 16 leyes estatales, 7 de ellas referidas a derechos fundamentales de la ciudadanía. No es este el lugar para hacer una descripción de las importantísimas aportaciones de la ley, pero sí es en extremo pertinente, destacar aquí, las determinaciones del nuevo texto legal en lo que concierne a los servicios sociales de atención primaria, es decir, a los servicios sociales que están obligadas a prestar las entidades locales.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

La L.O. 8/21 (en adelante LOPIVI), establece de forma indubitada como obligaciones genéricas para todas las administraciones y, por tanto, también para las locales, las siguientes:

- La formación continua del personal que, en el ejercicio de sus funciones pueda tener relación con niños, niñas y adolescentes (como es el caso del personal de los servicios sociales), en materia de derechos de la infancia, el buen trato y la detección precoz y prevención de la violencia ejercida contra los menores.
- Procurar entornos amigables y seguros para la infancia allí donde los niños desarrollan su vida y sus actividades en el deporte, la enseñanza, la cultura y el ocio, etc.
- Diseñar y llevar a cabo acciones y campañas de sensibilización ciudadana hacia los derechos y el buen trato de la infancia y la adolescencia.
- Orientar sus acciones hacia la prevención y detección precoz de procesos en los que prime el aprendizaje de modelos de conductas violentas o delictivas.
- Diseñar y aplicar acciones que persigan la detección precoz y la prevención de situaciones de violencia o de riesgo para los y las menores de padecerlas.

Además, la Ley viene a reforzar de forma muy significativa el deber cualificado de información, comunicación y notificación de situaciones o hechos de violencia, incluidas las detectadas en internet, contra los niños y niñas por parte de los profesionales al servicio de cualquier administración pública.

Específicamente para los servicios sociales, la LOPIVI es muy explícita resumiendo sus determinaciones para la atención primaria en los siguientes extremos:

- Los servicios sociales deberán prestar especial atención a la protección del interés superior de los niños, niñas y adolescentes que conviven en entornos familiares marcados por la violencia de género, garantizando la detección de estos casos y su respuesta específica, que garantice la plena protección de sus derechos.
- Entre los planes y programas de prevención mencionados más arriba, las administraciones locales deberán incluir, como mínimo, un análisis de la situación



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

de las familias en su territorio, que permita identificar sus necesidades y fijar los objetivos y medidas a aplicar.

- El personal de los servicios sociales tendrá la condición de agente de la autoridad y podrá solicitar en su ámbito geográfico correspondiente la colaboración de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, de los servicios sanitarios y de cualquier servicio público que fuera necesario para su intervención.
- Los servicios sociales de atención primaria estarán dotados de profesionales y equipos de intervención familiar y con la infancia y la adolescencia, especialmente entrenados en la detección precoz, valoración e intervención frente a la violencia ejercida sobre las personas menores de edad.
- Estos equipos deberán estar constituidos, preferentemente, por profesionales de la educación social, de la psicología y del trabajo social, y cuando sea necesario de la abogacía, especializados en casos de violencia sobre la infancia y la adolescencia.
- Los servicios sociales de atención primaria diseñarán y llevarán a cabo de forma interdisciplinar con los equipos y profesionales de los ámbitos de la salud, la educación, la judicatura o la seguridad existentes en su territorio local, la valoración de los casos y el diseño y aplicación de planes de intervención familiar individualizados de forma coordinada y con la participación del resto de ámbitos implicados ante situaciones de riesgo o violencia contra los niños y adolescentes.
- Los servicios sociales de atención primaria deberán responsabilizarse de la recogida de la información sobre los posibles casos de violencia, y de concretar, con la participación de los y las profesionales correspondientes, el análisis interdisciplinar del caso. Así mismo, deberán establecer, según el procedimiento que se regule en su comunidad autónoma, un sistema de seguimiento y registro de los casos de violencia sobre la infancia y la adolescencia.

La condición de Calatayud de Ciudad Amiga de la Infancia obliga a la ciudad a contar con un Plan Integral de Infancia y Adolescencia como documento de planificación de las acciones que el Ayuntamiento se compromete a llevar a cabo en relación con sus



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

ciudadanos niños, niñas y adolescentes. Nuestra ciudad, en cumplimiento de esta condición establecida por UNICEF para conceder la calificación de ciudad amiga de la infancia y la adolescencia, cuenta con el tercer Plan Integral para este colectivo.

La Ley Orgánica fue aprobada en junio de 2021 y el Plan bilbilitano en marzo de 2022. La cercanía de ambas fechas y la coincidencia de ambas con los peores momentos de la Pandemia, con seguridad estarán detrás del hecho de que el mencionado Plan no haya incorporado con suficiente contundencia y claridad algunas de las medidas que la Ley Orgánica establece para las Entidades Locales y de las cuales la propia UNICEF está terminado de determinar a través del encargo que el propio Gobierno de Madrid le ha hecho respecto de la proyección de la LOPIVI a la acción local mediante el diseño de un programa marco de carácter comunitario eminentemente dirigido a la detección, prevención y actuación de proximidad ante situaciones de violencia contra los niños y niñas.

Es necesario, por tanto, proceder a una revisión del Plan de Infancia con el objetivo de incorporar las acciones y medidas que la Ley, en sentido general, y el modelo comunitario actualmente en construcción por UNICEF, han planteado. Muchas de esas medidas atañen directa y trascendentalmente a los servicios sociales municipales.

Por todo ello, el Plan Estratégico de Servicios Sociales incorporará acciones y medidas en relación con el sector de infancia y adolescencia tendentes a la colaboración que sea necesaria en la tarea de revisión y relectura del Plan Estratégico de Infancia y, sobre todo, en cuanto a las tareas específicas que la LOPIVI encomienda a los servicios sociales de los ayuntamientos y se han expuesto más arriba.

3.4.3.- La planificación estratégica del Estado concerniente a los servicios sociales.

Como ya se ha dicho, desde la administración general del Estado, a falta de una ley general de servicios sociales y urgidos por la necesidad de responder a las



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

recomendaciones de la Comisión Europea, unas veces, y a los diferentes colectivos sociales y entidades del tercer sector de acción social, otras, se ha promovido el diseño de diversos planes estratégicos que, con la firmeza legal que puede aportar su acuerdo y aprobación en el Consejo Territorial y su Comisión Delegada, obligan a la propia administración central, a las distintas administraciones autonómicas y, en última instancia, muchas veces a las entidades locales en lo que les corresponde de materialización a nivel de proximidad de las medidas generales contempladas en dichos planes.

Por ello, para completar el marco estratégico estatal en el que incardinar el Plan de Calatayud, destacaremos los planes más importantes aprobados y en vigor hasta la fecha y adelantaremos las líneas más determinantes de los que actualmente se encuentran en fase de elaboración y acuerdo tratando de ir adelantando propuestas y medidas a incluir en el nuestro Plan Estratégico.

Estrategia Nacional de Prevención y Lucha contra la Pobreza y la Exclusión (Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social., 2019).

Este Plan Estratégico fue aprobado por el Consejo de Ministros en 2019 y tiene vigencia hasta el presente año 2023. Se trata de una estrategia que se autodefine como “integral, dirigida a todas las personas y participada por todos los actores que sitúa su núcleo de acción en el servicio público y que devuelve su papel esencial a los servicios sociales públicos” (pag.4).

La estrategia se alinea completamente con las políticas relevantes de ámbito europeo e internacional entroncando directamente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, y participa en la ejecución del Plan de Acción español de la Agenda 2030, de manera prioritaria del Objetivo 1 “Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo” y del Objetivo 10 “Reducir la desigualdad de los países y entre ellos”. Se integra, igualmente, en su Plan de Acción como política palanca del área prioritaria “Prevención y lucha contra la pobreza, la desigualdad, y la exclusión social”, cuyo liderazgo recae en el hasta ahora Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

La Estrategia se desarrolla en 4 Metas Estratégicas: Meta 1. Combatir la pobreza; Meta 2. Inversión social en las personas; Meta 3. Protección social ante los retos del ciclo vital y Meta 4. Eficacia y eficiencia de las políticas.

Dado su interés para los servicios sociales, nos centraremos en lo establecido en la tercera Meta. “Protección social ante los retos del ciclo vital”. Se incluye en esta Meta, entre otros, los siguientes objetivos:

Objetivo 3.2.- Apoyo a menores y familias, expresado como “Promover una crianza positiva y saludable para todas las familias, desarrollando políticas favorables a las familias y facilitando apoyos desde los servicios sociales, sanitarios y educativos a los colectivos vulnerables” (pág. 88) y que se desgrana, entre otras, en las siguientes acciones relacionadas total o parcialmente con los servicios sociales:

- Reforzar la atención a las personas y familias en situación de vulnerabilidad.
- Promover la atención integral a los menores extranjeros no acompañados.
- Fomentar la atención integral a jóvenes extutelados.

Objetivo 3.3.- Servicios Sociales y Dependencia, bajo el literal “Mejorar la calidad de vida y el pleno desarrollo de las personas y unidades familiares más vulnerables y atender las necesidades derivadas de las situaciones de exclusión social y dependencia” (pág. 91) y que se espera alcanzar mediante las líneas de acción siguientes que nos competen a los servicios sociales:

- Potenciar el sistema público universal de servicios sociales.
- Avanzar en la articulación del sistema público universal de servicios sociales con los servicios públicos de empleo.
- Mejorar los sistemas de generación y procesamiento de información sobre el funcionamiento del sistema público universal de servicios sociales.
- Desarrollar, en el interior de dicho sistema de servicios sociales, el sistema nacional de la prevención y atención a las situaciones de dependencia.
- Adaptar el sistema de atención a la dependencia al envejecimiento y la despoblación.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

La Estrategia postula que “... el sistema Público de los Servicios Sociales es una pieza esencial en el engranaje del Estado del Bienestar y de su acción protectora y preventiva” y lo define como promotor de la inclusión activa de aquellos perfiles más vulnerables desde una perspectiva de intervención integral ante un fenómeno multidimensional como el de la exclusión social. En este sentido, se plantea en ella como un reto fundamental las acciones dirigidas a fomentar la estrecha colaboración entre los sistemas públicos de Servicios Sociales y de Empleo apostando por la creación de dispositivos integrados que “posibiliten la conexión de los servicios para los desempleados con los de la provisión de la asistencia social...” (pag.92), a fin de contribuir al diseño ajustado de itinerarios individualizados y mixtos de ambos sistemas.

Estrategia Española sobre Discapacidad 2022-2030 (Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, 2022)

Esta Estrategia fue aprobada por el Consejo de Ministros en Mayo de 2022 y tiene una vigencia de ocho años. Se estructura en dos ejes principales, uno denominado motor bajo el nombre de “Ciudadanía activa y pleno ejercicio de los derechos humanos” que, a su vez, se estructura en otros cuatro bajo las denominaciones de Eje 1 sobre inclusión social y participación; eje 2 sobre la autonomía personal y la vida independiente; eje 3 sobre igualdad y diversidad; y el eje 4 sobre diseño y accesibilidad universal.

El segundo de los ejes principales es de carácter transversal y se denomina “Perspectiva de género, cohesión territorial y ruralidad, sistemas de información, gobernanza y diálogo civil, innovación y desarrollo sostenible”

Las alusiones más directas a los servicios sociales las encontramos en los siguientes ejes y objetivos:

Eje 2 sobre la autonomía personal y vida independiente (pag.76 y ss.)

Objetivo E.2.1. “Impulsar el despliegue del SAAD potenciando la promoción de la autonomía personal, la permanencia en el domicilio y la vida en la comunidad de las personas con discapacidad en colaboración con el Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia”.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

Para este objetivo la Estrategia propone cinco recomendaciones que conciernen en mayor o menor intensidad a la administración local y, por tanto, entre otros, a sus servicios sociales y que, en su conjunto, configuran la orientación para los próximos años de la atención a las personas con discapacidad en cuanto a promoción de la autonomía personal:

- Vincular los procedimientos de valoración de la situación de dependencia y de grado de discapacidad.
- Promover y potenciar las prestaciones dirigidas a facilitar la permanencia en el domicilio y la vida en la comunidad.
- Promover el desarrollo de ayudas económicas que faciliten la autonomía personal mediante ayudas técnicas y adaptaciones del hogar.
- Promover servicios de información, orientación y asesoramiento sobre productos de apoyo disponibles.
- Explorar alternativas de convivencia y modelos de vida comunitarios que faciliten la inclusión y participación de las personas con discapacidad en la comunidad.

Objetivo E.2.2. “Potenciar el desarrollo de la asistencia personal y otros servicios y apoyos flexibles para la vida independiente y reducir el número de personas con discapacidad que viven en instituciones, en colaboración con el Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia y conforme a lo estipulado en el Componente 22 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia”.

En este ámbito de acciones, la Estrategia plantea, en resumen, las siguientes recomendaciones:

- Promover servicios flexibles de apoyo, explorar, consolidar y desarrollar experiencias innovadoras de vivienda con apoyo en el entorno comunitario y de vida plena en el propio hogar.
- Explorar dispositivos intermedios entre estas viviendas y los servicios de apoyo a la vida independiente en base a itinerarios personalizados, que faciliten la inclusión y participación de las personas con discapacidad en la comunidad.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

- Mejorar la formación inicial y continua en materia de diversidad sexual para el conjunto de profesionales de diferentes disciplinas que intervienen con personas con discapacidad en el marco de los Sistemas de Servicios Sociales, con el fin de promover y garantizar los derechos de las personas LGTBI con discapacidad.
- Promover redes comunitarias de sensibilización y apoyo a personas LGTBI con discapacidad y sus familias.

Objetivo E.2.3. “Avanzar en el desarrollo de servicios y medidas de apoyo a las familias y personas cuidadoras considerando los nuevos modelos familiares y el relevo generacional en el apoyo a familiares con discapacidad, teniendo en cuenta la perspectiva de género y la responsabilidad social en los cuidados”.

Para la consecución de este objetivo, la Estrategia propone las siguientes recomendaciones (resumimos las que podrían estar más directamente relacionadas con la administración local):

- Promover, teniendo presente la perspectiva de la infancia, los servicios de información, orientación, asesoramiento y acompañamiento a las familias a lo largo de todo el itinerario vital de sus familias con discapacidad.
- Promover servicios y medidas de apoyo a las familias y personas cuidadoras (servicios de respiro, apoyo psicológico, grupos de apoyo mutuo...) considerando los nuevos modelos familiares, el relevo generacional en el apoyo a familiares con discapacidad (en especial cuando se trata de personas con grandes necesidades de apoyo) y el impacto de género en los cuidados.
- Impulso de programas de formación, apoyo y acompañamiento a las familias (involucrando a las entidades sociales de la discapacidad) para la promoción y desarrollo de las habilidades y competencias adecuadas para la superación de la sobreprotección, la potenciación de la autonomía personal, la participación, inclusión social y la vida independiente de sus familiares con discapacidad.

Eje 3 sobre Igualdad y diversidad. (pags.81 y ss.)

Objetivo E.3.1. “Asegurar que las mujeres y niñas con discapacidad accedan a sus derechos en igualdad de condiciones y erradicar las situaciones de violencia y



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

discriminación hacia ellas, de acuerdo con el ODS dirigido a lograr la igualdad entre sexos y empoderar a todas las mujeres y las niñas”.

La práctica totalidad de las acciones planteadas por la Estrategia para la consecución de este objetivo tienen que ver con los servicios específicos de los que se responsabilizan los departamentos municipales de igualdad que, en ocasiones, se encuentran diferenciados del de los servicios sociales. No obstante, reflejamos aquí una de las recomendaciones por atribuirle una especial importancia y por considerar directamente concernidos, a nuestro criterio, a los servicios sociales municipales:

- Elaborar y aplicar, teniendo presente la perspectiva de la infancia, protocolos de coordinación entre los/las principales agentes e instituciones involucrados en el abordaje de la violencia machista: cuerpos y fuerzas de seguridad, servicios sociales y sanitarios y las organizaciones sociales especializadas en la materia.

Objetivo E.3.3. “Adaptar y reforzar los sistemas de apoyo y respuesta para que las personas con discapacidad con grandes necesidades de apoyo accedan a todos sus derechos y participen activamente en la comunidad”.

Las recomendaciones que plantea la Estrategia para el cumplimiento de este objetivo y que pueden concernir directamente a la responsabilidad de los servicios sociales municipales son, de forma resumida, las siguientes:

- Fomentar e impulsar desde los Servicios Sociales, servicios y apoyos personales para que las personas con discapacidad con grandes necesidades de apoyo accedan a todos sus derechos (educación, empleo, vida independiente, etc.) y participen activamente en todos los ámbitos y espacios de la comunidad.
- Incorporar la perspectiva de las personas con discapacidad con grandes necesidades de apoyo en los procesos de elaboración, seguimiento y evaluación de las políticas y marcos normativos de ámbito local que les afecten.
- Promover y configurar redes locales de apoyos integrales a personas con discapacidad intelectual y del desarrollo con problemas de salud mental y/o conducta mediante la coordinación a nivel local entre los sistemas sanitario y de servicios sociales y la formación específica del personal de ambos sistemas que



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

trabaja en la atención a este colectivo, contando también con la participación y aportación especializada de las entidades sociales de la discapacidad.

Objetivo E.3.5. “Adaptar e intensificar los apoyos para atender a las necesidades del envejecimiento y deterioro prematuro de las personas con discapacidad, especialmente las personas mayores, incluyendo a aquellas que adquieren una discapacidad, potenciando el de envejecimiento activo y mantenimiento de su participación en la comunidad y la prevención de la soledad no deseada”.

Destacamos la recomendación que la Estrategia hace a las administraciones locales en esta materia:

- Potenciar el desarrollo de servicios y apoyos para favorecer que las personas con discapacidad mayores permanezcan en su domicilio y entorno comunitario y sigan participando activamente en la comunidad (envejecimiento activo).

El Eje 4 de la Estrategia está centrado en la garantía de la accesibilidad universal y contiene recomendaciones que conciernen a las entidades locales como políticas transversales, razón por la cual, damos por hecho que se ha incorporado como política general (y no solo específica de servicios sociales) a las orientaciones estratégicas del conjunto de departamentos municipales de Calatayud y, no excluyendo la participación de los servicios sociales municipales, no consideramos necesario recogerlas en este documento.

Estrategia de erradicación de la violencia sobre la infancia y la adolescencia 2023-2030
(Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, 2022)

La aprobación de la LOPIVI en 2021, como hemos comentado anteriormente, ha supuesto un decidido avance en el acervo legislativo español en cuanto a la protección de la infancia y la adolescencia en el objetivo que debe seguir cualquier país firmante de la Declaración Universal de Derechos del Niño. Este trascendental texto legal que tiene una influencia transversal y está focalizado en la detección precoz, en la prevención a través del buen trato y la promoción de entornos protectores, ha venido a mandar a las administraciones públicas en cuanto a la toma de medidas de carácter preventivo y protector.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

Entre los mandatos, figura la elaboración de una Estrategia de carácter estatal por parte de la Administración General del Estado con la participación de entidades y el resto de los niveles de la administración española. El Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 en cumplimiento de este mandato, ha promovido la elaboración de la que se ha denominado Estrategia de erradicación de la violencia sobre la Infancia y la Adolescencia consensuada con la Conferencia Sectorial de Infancia y Adolescencia y aprobada por el Consejo de Ministros en noviembre de 2022.

Como ya hemos manifestado anteriormente, dado el carácter de proximidad que tienen la mayoría de las medidas establecidas en la L.O., las entidades locales están especialmente concernidas en la aplicación y desarrollo de tales medidas. Los entornos en los que se mueve la vida de los niños y niñas y que las administraciones deben garantizar que sean seguros, protectores y facilitadores del desarrollo integral como personas de los más pequeños, conciernen en su gran mayoría al ámbito de acción y competencial de los ayuntamientos: la vida en familia, la vida en el ocio, el deporte, la cultura, la seguridad en ámbito urbano, la atención de las necesidades sociales básicas, la prevención de las situaciones de exclusión, todas ellas requieren de los servicios de proximidad que prestan los ayuntamientos entre sus responsabilidades directas.

Los servicios sociales básicos y especializados son uno de esos entornos en los que se debe garantizar la seguridad y el buen trato de la infancia y la adolescencia, el pleno desarrollo de sus capacidades y la atención particular, al menos en primera instancia, de aquellas situaciones que puedan ser o sean generadoras de violencia.

Por eso, además de atender a las obligaciones que la ley marca expresamente en cuanto a la dotación, configuración, cometidos y funciones de los servicios sociales municipales, las acciones que esta nueva Estrategia haya establecido concernientes al nivel local de la administración son de total importancia para establecer el marco estratégico en que se hayan de desarrollar los servicios sociales en el futuro más inmediato.

La Estrategia, responde a cinco grandes objetivos para los cuales se marcan 5 grandes áreas estratégicas, 15 líneas de acción y 65 medidas. De estas Líneas de Acción y sus



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

medidas, destacaremos las que conciernan más directamente a los servicios sociales de la administración local y, por tanto, a los del Ayuntamiento de Calatayud.

Los cinco grandes objetivos son los siguientes:

- Garantizar el conocimiento de la realidad de la violencia contra la infancia y adolescencia, necesario para desarrollar estrategias de actuación eficaces y ajustadas a la misma.
- Crear una cultura de buen trato y tolerancia cero ante la violencia contra la infancia y adolescencia.
- Garantizar que los entornos donde convivan y se relacionen niños, niñas y adolescentes sean entornos seguros.
- Garantizar una atención especializada y multidisciplinar a los niños, niñas y adolescentes que han sufrido o ejercido violencia.
- Abordaje multidisciplinar, coordinado y eficaz de la violencia contra la infancia y adolescencia.

Destacamos las Medidas más importantes y directamente relacionadas con los servicios sociales en cada una de estas cinco áreas:

Área 1. Conocimiento de la realidad de la violencia contra la infancia.

- ✓ Incorporación de procesos de evaluación sistemáticos en los programas de prevención, intervención y atención terapéutica y socioeducativa a los niños, niñas y adolescentes que han sufrido o ejercido violencia para poder identificar criterios de calidad y eficacia en el abordaje de la violencia contra la infancia y adolescencia.

Área 3. Entornos seguros.

- ✓ Desarrollo de un plan de formación continua específico para las y los profesionales que tengan puestos de responsabilidad dentro del área de protección en cualquiera de los ámbitos.
- ✓ Desarrollo de un plan de formación para las familias, desde la perspectiva de la parentalidad positiva, en enfoque de derechos de la infancia y adolescencia,



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

protección integral, violencia contra la infancia y adolescencia, enfoque de protección integral, enfoque de género, desarrollo evolutivo, psicología del trauma y psicología del vínculo y gestión de conflictos.

- ✓ Desarrollar programas de prevención de la violencia contra la infancia y adolescencia que incluyan medidas destinadas a los niños, niñas y adolescentes que conviven en el entorno, donde se trabajen los contenidos de autoprotección y las diferentes formas de pedir ayuda que tienen.
- ✓ Promocionar la participación de los niños, niñas y adolescentes en la comunidad en la que esté situado su entorno, de forma que puedan construir redes con otros niños, niñas y adolescentes de otros entornos y compartir actividades.
- ✓ Realizar versiones adaptadas a los niños, niñas y adolescentes de todos los instrumentos que se desarrollen en cada entorno para que puedan conocer la estructura de protección y las medidas que la sostienen.

Área 4. Atención especializada y multidisciplinar.

- ✓ Establecer mecanismos de cooperación interinstitucional que permitan identificar a los niños, niñas y adolescentes que han sufrido o ejercido violencia y lograr la intervención coordinada de todas las instituciones y entidades implicadas a través de comisiones o mesas de trabajo a nivel municipal.
- ✓ Promover programas de acompañamiento sociosanitario universal a familias con niños y niñas de 0 a 3 años, que son un colectivo de especial vulnerabilidad a sufrir diferentes formas de violencia, y del mismo modo se garantizará la incorporación al periodo 0-3 de la etapa educativa.
- ✓ Desarrollo e implementación de un sistema de valoración con criterios homogéneos que incorpore la interpretación de los comportamientos (los problemas de conducta, las pautas culturales, las dificultades en el cumplimiento de objetivos...) como indicador de necesidad de más apoyo, y no como motivo para la retirada de la asistencia.

Área 5. Abordaje multidisciplinar, coordinado y eficaz de la violencia.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

- ✓ Elaboración e implementación de políticas de protección, de orientación, de planes y programas de prevención adaptados a los entornos, así como la asistencia integral a las víctimas que necesitan el concurso de varios actores.

Estrategia Nacional para la Igualdad, Inclusión y Participación del Pueblo Gitano 2021-2030.

Aprobada por el Consejo de Ministros en 2021, esta Estrategia se estructura en tres ejes estratégicos que vienen a coincidir con el nuevo Marco Europeo para la Igualdad, Inclusión y Participación de la población gitana: Inclusión Social, Igualdad de Oportunidades y no discriminación y Participación.

Centrándonos en el primero de los ejes, el de Inclusión Social y, dentro de él, en el Objetivo 19 “Reducir la incidencia de la pobreza y la exclusión social en la población gitana” por ser el de mayor relación directa con las competencias de los servicios sociales municipales en cuanto que se dirige a la exclusión social, la Estrategia plantea, entre otras, tres recomendaciones para las entidades locales que conciernen a los servicios sociales municipales:

- ✓ Mejora de la cooperación entre Servicios Sociales y los Servicios Públicos de Empleo en materia de inserción sociolaboral de la población gitana que percibe rentas mínimas o el ingreso mínimo vital, con especial foco en el desarrollo de itinerarios de inserción sociolaboral individualizados.
- ✓ Programas integrales para la promoción de la inclusión social de la población gitana en riesgo de exclusión, y especialmente para la activación laboral de personas y familias perceptoras del IMV y otras rentas mínimas.
- ✓ Cooperación entre Servicios Sociales y Servicios Educativos en materia de promoción y apoyo educativo a menores que se encuentran en hogares en riesgo de pobreza, especialmente pobreza extrema.

El Plan de Choque en Dependencia 2021 2023 (Secretaría de Estado de Derechos Sociales , 2021)

Aun no teniendo la consideración, el formato y la estructura de Estrategia Estatal, consideramos conveniente hacer alusión aquí a este importante Plan puesto en marcha



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 en 2021 por entender que todas las medidas contempladas en el Plan afectarán de una forma más o menos directa a los servicios sociales municipales.

El Plan de Choque se proponía aumentar el nivel mínimo y recuperar el nivel acordado de financiación del SAAD, afrontar la disminución de la lista de espera y modificar los sistemas de acreditación de centros y servicios, universalizar como derecho subjetivo la teleasistencia, regular la figura del asistente personal y revisar los sistemas de aportación de las personas dependientes a la financiación de los servicios que reciban.

Todas estas acciones, como ya hemos dicho, afectarán sin duda de forma indirecta al trabajo de los servicios sociales municipales, pero hay dos acciones más directamente relacionadas con los servicios sociales de atención primaria que están directamente relacionadas con algunas de las posibilidades de mejora de los servicios sociales de atención a la dependencia en Calatayud que nos ha revelado el diagnóstico de situación del DEC:

1ª.- Entre las medidas para la reducción de la lista de espera, se contemplan acciones para la simplificación de trámites administrativos y, entre otras, se prevén las siguientes:

- “Determinar que en la propia resolución de grado se establezca el PIA.
- Permitir que los PIA puedan ser modificados en función de los cambios de circunstancia de las personas, sin que ello suponga reiniciar complejos procedimientos administrativos. Una vez reconocido el grado de dependencia y, en tanto este no sea objeto de revisión, no deba tramitarse otro expediente desde el inicio para el reconocimiento de otra prestación que se considere más adecuada en sustitución de la anterior reconocida, siempre que el beneficiario pudiese tener acceso a ella en función del grado de dependencia reconocido.
- Valorar la posibilidad de establecer un “procedimiento urgente” de acceso a las prestaciones para personas dependientes de elevada vulnerabilidad” (pág. 5)

2ª “Estudiar y valorar una mayor participación de los servicios sociales de las entidades locales en algunos servicios de atención a las situaciones de dependencia:



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

Contando con las aportaciones específicas de la Federación Española de Municipios y Provincias, se valorarán las posibilidades para una mayor participación de las entidades locales en el SAAD, reconociendo su aportación real a la gestión y financiación de algunos servicios del SAAD, como la teleasistencia, SAD y centros de día. El artículo 12 de la LAPAD ya establece la posibilidad de que las Entidades Locales participen en la prestación de los servicios del SAAD “de acuerdo con la normativa de sus respectivas Comunidades Autónomas y dentro de las competencias que la legislación vigente les atribuye”, y en la práctica están asumiendo la gestión de determinados servicios de atención a la dependencia como una competencia delegada. Esto implica que, si bien no participan directamente de la financiación del SAAD, sí lo hacen de manera indirecta asumiendo parte de los costes de gestión y de prestación de dichos servicios” (pág. 7)

Con la primera de estas dos orientaciones del Plan de Choque están relacionadas las deficiencias observadas en el diagnóstico de Calatayud en relación con el elevado limbo de la dependencia y los bajos niveles de cobertura detectados en algunas de las prestaciones del SAAD en la ciudad. La aplicación en Calatayud de las medidas que sugiere el Plan de Choque depende de las decisiones que tome la Comunidad Autónoma de Aragón y, por tanto, el Plan Estratégico no se puede plantear acciones unilaterales por parte del Ayuntamiento por muy de acuerdo que estemos en la conveniencia de tales medidas.

Sin embargo, la segunda de las medidas abunda en la dirección que hemos apuntado de que la Residencia municipal incorpore nuevos servicios del catálogo del SAAD y esta decisión sí que es del ámbito de competencias del Ayuntamiento.

Otras Estrategias en elaboración.

En los momentos de redacción del presente documento el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 se encuentra en proceso de elaboración de otras dos estrategias de gran importancia y trascendencia para los servicios sociales municipales:

La Estrategia Nacional de lucha contra el sinhogarismo en España 2023-2030 (Ministerio Derechos Sociales Agenda 2030, 2023) para cuya elaboración el Consejo



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía personal y la dependencia han adoptado un Acuerdo Marco Nacional (Secretaría de Estado de Derechos Sociales, 2023) basado en tres objetivos:

1. Erradicar el sinhogarismo de calle en 2030: «Nadie que no quiera, duerme en la calle en 2030».
2. Prevenir las situaciones de calle.
3. Revertir la institucionalización.

Para ello, el Consejo adopta los siguientes compromisos:

1. Crear instrumentos y mecanismos de coordinación y cooperación entre los servicios sociales y los departamentos de vivienda.
2. Desarrollar un sistema de prevención orientado a la detección y la atención temprana y la reducción de las consecuencias del sinhogarismo, mediante:
 - ✓ La priorización de la prevención destinada a reducir los daños, mitigar los impactos y atender a las personas en situación de sinhogarismo con largas trayectorias de calle y necesidades más complejas, siguiendo los modelos de Housing first y Housing Led.
 - ✓ El impulso de la prevención primaria y secundaria a través de la detección y programas «realojamiento rápido».
3. Transformar progresivamente el sistema de atención a personas sin hogar dando respuesta a las situaciones que no puedan prevenirse, ofreciendo soluciones personalizadas e integrales, orientadas a la vivienda y con enfoque de desinstitucionalización, que activen respuestas normalizadas estableciendo circuitos más ágiles y efectivos para garantizar el acceso a los recursos y otros sistemas de protección social (empleo...).
4. Impulsar la formación de los profesionales de atención a las personas sin hogar con el fin de transformar el modelo de intervención.
5. Asignar suficientes recursos económicos a la transformación del sistema y fomentar el acceso a una vivienda asequible y de calidad para personas que están



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

sin hogar y otros perfiles en riesgo, mediante el impulso de la vivienda social y de promoción pública a través de:

- ✓ El uso de los recursos del FSE+ y FEDER en el marco financiero 2021-2027 combinando de modo complementario apoyos sociales y vivienda.
 - ✓ El uso de los fondos que la Administración General del Estado pone a disposición y la cofinanciación de estos mediante fondos de las comunidades autónomas y las entidades locales y especialmente de los recursos del Plan de vivienda.
 - ✓ Incremento de la financiación propia para el desarrollo de las medidas y soluciones al sinhogarismo.
6. Generar conocimiento sobre la realidad del sinhogarismo e incorporar los aprendizajes obtenidos de la innovación y los proyectos experimentales en las políticas públicas en cada territorio.
 7. Sensibilizar a la ciudadanía acerca de la necesidad de una actuación pública de erradicación del sinhogarismo y luchar contra los delitos de odio que sufren las personas que están sin hogar (aporofobia).

La Estrategia Estatal de Desinstitucionalización

Esta Estrategia se encuentra en los primeros pasos de su diseño. El Ministerio ha marcado el objetivo de finales de 2023 para su aprobación.

En sus primeros bocetos, se anuncia con el objetivo de pasar del modelo de cuidados basado en la atención asistencial de personas en instituciones a un modelo de atención comunitaria y personalizada, donde las personas pueden elegir donde vivir, y hacerlo integradas en su comunidad.

Afectará de forma directa a personas mayores, personas con discapacidad, niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo o de desamparo y personas jóvenes ex tuteladas y personas en situación de sinhogarismo u otros colectivos institucionalizados.

En la Tabla 8 siguiente se puede observar la alineación de alineación de los ODS, la política social europea y las estrategias españolas.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

| OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE | CARTA SOCIAL EUROPEA | PILAR SOCIAL EUROPEO | ESTRATEGIAS EUROPEAS | ESTRATEGIAS ESPAÑOLAS |
|---|--|---|---|---|
|  <p>1 FIN DE LA POBREZA</p> <p>META 1.3: Implantar Sistemas de Protección social.</p> | <p>Art. 14.1. Fomentar u organizar servicios que contribuyan al bienestar y al desarrollo de los individuos y de los grupos en la comunidad.</p> <p>Art. 16.- Protección de la familia.</p> <p>Art. 17.- Protección de los niños.</p> |  <p>PRINCIPIO 11. Asistencia y apoyo a los niños.</p>  <p>PRINCIPIO 14. Renta Mínima.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estrategia europea sobre los derechos de los niños. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estrategia de erradicación de la violencia sobre la infancia y la adolescencia 2023-2030 ➤ Ingreso Mínimo Vital |
|  <p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p> <p>META 10.2: Promoción de la Inclusión Social.</p> | <p>Art. 15.- Plena integración y participación social de las personas con discapacidad.</p> <p>Art. 23.- Las personas de edad avanzada sigan siendo miembros plenos de la sociedad</p> <p>Art. 30.- Pleno acceso a los recursos sociales de las personas en situación o riesgo de exclusión social</p> |  <p>PRINCIPIO 17 Inclusión de las personas con discap.</p>  <p>PRINCIPIO 18 Cuidados de larga duración.</p>  <p>PRINCIPIO 19 Vivienda y asistencia para pers. sin hogar.</p>  <p>PRINCIPIO 20 Acceso a los servicios esenciales</p> | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Garantía Infantil Europea. ➤ Implantación de sistemas de Renta Mínima. ➤ Marco estratégico de la UE para la igualdad, la inclusión y la participación de los gitanos para 2020-2030. ➤ Estrategia sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad para el período 2021-2030. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estrategia Nacional de Prevención y Lucha Contra la Pobreza y la Exclusión social 2019-2023. ➤ Estrategia Española sobre Discapacidad 2022-2030 ➤ El Plan de Choque en Dependencia 2021 2023 ➤ Estrategia Nacional de lucha contra el sinhogarismo en España 2023-2030 (en fase de diseño) |
|  <p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p> <p>META 16.2: Eliminación del maltrato, la trata y la explotación infantil. META 16.7: Fomento de la participación ciudadana.</p> | <p>Art. 14.2.- Estimular la participación de los individuos y de las organizaciones en la creación y mantenimiento de servicios sociales.</p> <p>Art. 17.- Protección de los niños.</p> |  <p>PRINCIPIO 8 Diálogo Social y participación de los trabajadores.</p>  <p>PRINCIPIO 11. Asistencia y apoyo a los niños.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estrategia Europea de Cuidados. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estrategia Estatal de Desinstitucionalización (en fase de diseño) ➤ Plan de choque para la economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de inclusión. (Componente 22 de España puede) |



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

3.5.- EL CONTEXTO NORMATIVO ARAGONÉS EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES.

3.5.1.- La Ley de Servicios Sociales de Aragón.

La Comunidad Autónoma de Aragón aprobó su segunda (la primera se aprobó en 1987) Ley de Servicios Sociales en 2009 (Aragón, 2009) formando parte del conjunto de leyes autonómicas denominadas por algunos autores como leyes de segunda generación en la materia de servicios sociales. (Arias Astray, de Lucas Murillo de la Cueva, Guillén Sádaba, & Pérez Madera, 2004).

Como se señala en su preámbulo, la necesidad de un nuevo marco legal en materia de servicios había sido contemplada en el Acuerdo Económico y Social para el Progreso de Aragón (AESPA), suscrito entre el Gobierno de Aragón y los agentes sociales.

No es este el lugar para hacer un análisis jurídico en profundidad de la Ley, pero sí es necesario aquí, hacer referencia a los aspectos más destacados y contingentes a la organización de los servicios sociales municipales y, en concreto, a los servicios sociales del Ayuntamiento de Calatayud.

Destacaremos a continuación esos aspectos que consideramos más determinantes para nuestro objetivo de concretar el marco estratégico en el que se han de desarrollar los servicios sociales de la ciudad.

3.5.1.1.- El derecho subjetivo a los servicios sociales

Entre las aportaciones más trascendentes de la Ley aragonesa, como las otras seis leyes autonómicas de esa generación, tenemos que situar el reconocimiento como subjetivo del derecho al acceso a los servicios sociales en su territorio autonómico.

Así, el Artículo 1, establece entre los objetivos de la Ley disponer que *“el acceso a las prestaciones esenciales del Sistema Público de Servicios Sociales se configura como un derecho subjetivo, reclamable en vía administrativa y jurisdiccional, quedando su ejercicio sujeto a las condiciones y requisitos específicos que se establezcan en la normativa reguladora de cada una de las prestaciones”*.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

Esta condición de subjetividad del derecho para las personas de Aragón es fundamental en la definición del Sistema y para los ciudadanos, dada la inexistencia de tal declaración para el conjunto de la ciudadanía española en una tan extrañada ley estatal que regulase el sistema en el conjunto del estado y dado que tal condición permite a los ciudadanos, como se enuncia taxativamente en el artículo, la exigencia tanto a nivel administrativo como jurídico por toda persona que cumpla con los requisitos establecidos para cada prestación o servicio.

No es la Ley aragonesa el mejor ejemplo de contundencia en el establecimiento del derecho subjetivo a los servicios sociales, el artículo mencionado habla del derecho al “acceso” término menos categórico que el utilizado en otras leyes en esta materia de su misma generación que aluden directamente al “derecho a los servicios y prestaciones” este, aparentemente insignificante, matiz ha sido señalado por los analistas del derecho como de cierto miedo a que el derecho lo constituya la prestación o el servicio en sí mismos.

Sin entrar en esas disquisiciones, aceptamos que, en Aragón, el derecho a los servicios sociales es un derecho subjetivo (que, en consecuencia, se puede reclamar ante la jurisdicción competente) y de ciudadanía que se adquiere con la condición de residencia y empadronamiento en alguno de los municipios de la Comunidad Autónoma como queda claramente explicitado al hablar de titulares del derecho en el Artículo 4.

Cuando hemos analizado el estado de situación de los Servicios Sociales de Calatayud a través de la aplicación del Índice DEC, en el ámbito de derechos, hemos señalado la debilidad de estos servicios por no disponer ni de normativa local que los garantice de una forma estable y sostenible ni de catálogo de prestaciones y, en consecuencia, ya adelantábamos que el Plan Estratégico debería asumir como una de sus líneas fundamentales de acción cubrir este vacío mediante la aprobación de una Ordenanza General de Servicios Sociales y en su desarrollo un Catálogo de Prestaciones.

Pues bien, uniendo tal propuesta con lo dicho en este apartado de análisis de la Ley aragonesa de Servicios Sociales, avanzamos otra propuesta más para el Plan Estratégico:



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

La Ordenanza resultante debería partir de la ratificación municipal del derecho subjetivo que la Ley 5/2009 establece de acceso a los servicios sociales considerando por tales, no solo los que la mencionada Ley ya garantiza para el conjunto de la ciudadanía aragonesa sino incluyendo aquellos otros servicios sociales que el Ayuntamiento en el ejercicio de sus competencias, decida ampliar respecto de las bases autonómicas o implantar Ex Novo en función de su propio análisis y priorización de las necesidades sociales más acuciantes de su vecindario.

3.5.1.2.- Los integrantes y los objetivos del Sistema.

Como las de La Rioja, Extremadura, Navarra y Baleares, la ley aragonesa opta por definir el Sistema de Servicios Sociales constituido por los recursos públicos (Sistema Público) y los privados que provean prestaciones sociales públicas (Art. 3). Dando carta de naturaleza, como servicios públicos del sistema, a los servicios provistos por las Entidades Locales.

Además de estos factores, otro factor decisivo para la configuración de los servicios sociales en el territorio autonómico de Aragón es la delimitación de objetivos que la Ley establece para el Sistema. Destacamos de entre ellos los que, en los siguientes apartados del Artículo 2, aluden directamente a las necesidades sociales básicas:

- b) Promover la autonomía personal, familiar y de los grupos, a través del desarrollo de sus capacidades.
- d) Favorecer la convivencia de las personas y de los colectivos, fomentando la cohesión social.
- f) Atender las necesidades derivadas de la falta de recursos y de las carencias en las relaciones personales y sociales, evitando en lo posible como solución la institucionalización segregadora.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

- g) Prevenir y atender las situaciones de exclusión de las personas o los grupos y desarrollar estrategias que favorezcan su inclusión social.
- i) Impulsar la resolución comunitaria de las necesidades sociales, mediante políticas preventivas y comunitarias en todo el territorio.
- j) Fomentar la participación, el asociacionismo, la acción voluntaria y las demás formas de intervención solidaria en los asuntos comunitarios.

La cobertura de estas 6 necesidades sociales básicas, por tanto, debe estar, inexcusablemente, en la agenda y en la hoja de ruta de los servicios sociales de Calatayud y deben tener presencia específica tanto en la organización estructural para el reparto de tareas entre los diferentes profesionales y equipos, básicos y específicos, que se constituyan, como en la planificación estratégica y operativa de acciones (en los cuatro años de vigencia del Plan y en la planificación anual, respectivamente).

De aquí, otra propuesta para el Plan Estratégico:

El equipo interdisciplinar del Centro de Servicios Sociales de Calatayud debe estructurarse en cuatro equipos técnicos y en cuatro programas de planificación, uno para cada una de las necesidades sociales de:

- **Acceso a los recursos sociales.**
- **Convivencia familiar y social.**
- **Inclusión social.**
- **Autonomía personal.**

Cada uno de los programas y cada uno de los equipos deben integrar y asumir la intervención individual y la intervención comunitaria, preventiva y dinamizadora de la participación social en su ámbito de necesidad social respectiva.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

3.5.1.3.- La estructura del Sistema.

En cuanto a la estructura del sistema, la ley aragonesa, es de las que plantea más claramente la división del mismo en los dos niveles clásicos de “generales y especializados” definiendo el que más nos interesa en este documento, el de los generales, como “servicios públicos de carácter polivalente y comunitario, cuya organización y personal están al servicio de toda la población” y estableciendo el Centro de Servicios Sociales como el dispositivo de atención propio de este nivel de atención.

En cuanto a la definición de este dispositivo, la Ley deja claro que se trata de un “equipamiento comunitario dotado de un equipo multidisciplinar e interdisciplinar integrado por diferentes profesionales” en el que se integran los Servicios Sociales de Base como Unidades de Trabajo Social que prestan su atención directa en todos los municipios.

Muy importante para nuestros objetivos aquí es que, en el apartado 6 del Artículo 14, la Ley encomienda al Gobierno de Aragón el establecimiento reglamentario de “los equipamientos mínimos de que hayan de disponer dichos centros, así como su organización y funcionamiento” advirtiendo al mismo tiempo que en ningún caso tal determinación podrá impedir la potestad de autoorganización que les corresponde a las entidades locales.

Como veremos a continuación, en cumplimiento de esta obligación, el Gobierno de Aragón en 2016 aprobó el Decreto 184/2016 (Gobierno de Aragón, 2016) por el que establecía las bases de funcionamiento y dotación de personal y recursos de este fundamental equipamiento de los servicios sociales y en 2023 ha vuelto a regular tales bases mediante un nuevo Decreto, el 30/23 al que ya hemos aludido en reiteradas ocasiones, que analizaremos más adelante y al que seguiremos aludiendo dada la trascendencia que para nuestro Plan Estratégico tiene esa norma.

Siete años tardó el gobierno en cumplir por primera vez con una obligación que resulta imprescindible para el desarrollo armónico y coordinado del Sistema en el territorio y siete años ha vuelto a tardar en revisar aquellos principios organizativos. Puede parecer mucho o poco, pero la verdad es que, si comparamos la actividad normativa de Aragón



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

en este aspecto con la que han seguido otras autonomías en el mismo, probablemente nuestra comunidad autónoma fuera de las que más y con más detalle ha cumplido con tal obligación.

3.5.1.4.- La estructura funcional. Los Centros de Servicios Sociales.

Aunque la Ley en su Artículo 15 determina de forma genérica las funciones de los Centros de Servicios Sociales, como ya hemos comentado, encomienda al desarrollo reglamentario el establecimiento de las características funcionales de los mismos.

Nos centraremos en el análisis pormenorizado del Decreto 30/23 trasladando a la orientación de nuestro Plan Estratégico aquellas de sus decisiones que más nos afectan:

El Decreto, se plantea como objetivos establecer la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales y determinar las prestaciones que deben ofrecer, los medios materiales y funcionales con que ha de contar cada Centro, su estructura básica y las funciones de las personas profesionales que la componen.

Empieza por determinar que todo Centro de Servicios Sociales, será de titularidad municipal, tendrá funciones preventivas, asistenciales, promocionales y rehabilitadoras y deberá contar con dos elementos estructurales imprescindibles:

- El equipo básico, compuesto a su vez por la Dirección Técnica y profesionales del Trabajo Social, de la Educación Social, de la Psicología y del trabajo administrativo.
- El equipo de programas específicos que debe, igualmente, estar compuesto por los profesionales necesarios de los mismos perfiles que el equipo básico.

Se adscribirán, en su caso, otros profesionales que pudieran considerarse necesarios para el desarrollo de funciones y actividades concurrentes para la administración local y autonómica en función de necesidades especiales que pudieran darse.

Se distinguen dos tipologías de Centro en función de su nivel de cobertura:

Centros Comarcales para aquellas zonas básicas de servicios sociales compuestas por varios municipios y Centros Municipales para aquellos municipios que en sí mismos constituyan o tengan varias zonas básicas en su territorio.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

A los Centros de Servicios Sociales les corresponde la aplicación de las prestaciones y servicios básicos establecidos en la Ley 5/2009 de Servicios Sociales de Aragón y las que marca el Catálogo de Servicios Sociales (Gobierno de Aragón, 2011).

El Decreto señala con claridad meridiana las funciones correspondientes al equipo básico del Centro de Servicios Sociales que se pueden resumir en:

- Detección y prevención de las situaciones de necesidad social a nivel personal, familiar y comunitario recibiendo, analizando, valorando, diagnosticando y atendiendo la demanda a un primer nivel de necesidades sociales de la población.
- Información, orientación y derivación, cuando proceda, a recursos sociales específicos o especializados.
- Intervención a nivel básico en núcleos familiares o convivenciales en situación de riesgo, ante situaciones de violencia de género sobre todo cuando afecten a menores y prestar apoyo, en su caso, a los servicios específicos de atención a la unidad familiar o de convivencia.
- Promoción de medidas de inserción social.
- Gestión de las prestaciones económicas de urgente necesidad social y tramitar (valoración y propuesta) del resto de prestaciones económicas del Catálogo de Servicios Sociales.
- Animación comunitaria para favorecer la toma de conciencia de una comunidad sobre su realidad social, sus necesidades y potencialidades e instrumentalizar los mecanismos que hagan posible su participación protagonista en la búsqueda de soluciones y alternativas y en la gestión de los servicios y/o actividades.
- Coordinación con los servicios sociales especializados, con los equipos profesionales de los demás sistemas de bienestar social y con el conjunto de las entidades que actúan en el ámbito del área básica de servicios sociales.

En su Artículo 10 el Decreto determina el enfoque metodológico que habrán de seguir los profesionales del Centro y, para ello, señala los siguientes principios:



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

- Atención continuada, personalizada y centrada en la persona.
- Trabajo en equipo y en red.
- Enfoque de Calidad mediante el establecimiento de estándares y procesos de evaluación permanente para la mejora continua.
- Enfoque científico mediante la investigación aplicada
- Enfoque ético mediante la aplicación de los códigos deontológicos de las profesiones que conforman el equipo.

Atendiendo a este primer “paquete” de disposiciones del Decreto 30/23, haremos una recapitulación para condensar las conclusiones que debemos tener en cuenta en el diseño de acciones del Plan Estratégico:

1º Calatayud es una zona básica de servicios sociales que, por tanto, debe tener un Centro Municipal de Servicios Sociales.

2º Este Centro debe tener una estructura compuesta por tres elementos imprescindibles:

- **Una Dirección Técnica**
- **Un Equipo Básico.** Encargado de las funciones de primera acogida, diagnóstico de las situaciones de necesidad y prescripción de las prestaciones básicas a un primer nivel, de información, orientación, y, en su caso, derivación a la estructura específica del propio Centro o específica o especializada de otros centros y dispositivos de servicios sociales y las de carácter económico.
- **Un Equipo Específico.** Encargado del diagnóstico e intervención de segundo nivel de los casos individuales o familiares derivados desde el equipo básico para su intervención específica y encargado también de desarrollar la intervención individual o comunitaria en el contenido específico que se haya determinado en función de las necesidades también específicas de la población de Calatayud.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

Ambos equipos deben contar con profesionales de los tres perfiles profesionales de la intervención social (Trabajo Social, Educación Social y Psicología) y con profesionales del trabajo administrativo.

3º Ambos equipos en conjunto, deben asumir, además, las acciones comunitarias de prevención de las necesidades sociales básicas de acceso a los recursos sociales, convivencia personal y social, autonomía personal, inclusión social y participación social y deben desarrollar y habilitar medidas de coordinación y trabajo en red con el resto de los dispositivos del bienestar y especialmente con el nivel especializado de los Servicios Sociales.

4º Los profesionales del Centro deben orientar su intervención y organizar su funcionamiento partiendo de que el centro de ambas son la persona y su individualidad, deben diseñar procesos y procedimientos estandarizados de diagnóstico, intervención y de recogida y registro de la información para facilitar su evaluación y mejora continua como criterios de calidad y para garantizar el enfoque científico de su trabajo, deben guiar su trabajo mediante códigos éticos basados en los derechos humanos y en la deontología de cada una de sus profesiones.

Asentadas estas bases y avanzando en el análisis y aplicación de las determinaciones del Decreto, en cuanto a organización de los Centros de Servicios sociales, establece con claridad las funciones de tres figuras profesionales que son de máximo interés para el análisis de la conformación funcional actual del Centro de Calatayud y, sobre todo, para la propuesta de medidas correctoras que debe hacer el Plan. Se trata de las figuras de la Dirección Técnica, de las Unidades de Trabajo Social y del personal de Administración. Analizaremos en detalle cada una de ellas:

LA DIRECCIÓN TÉCNICA:

El Decreto le asigna a esta figura tres ámbitos de gestión que reproducimos textualmente por el interés que tiene para la propuesta de configuración funcional del equipo que haremos en el Plan:



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

Gestión Económica:

- Planificación, propuesta y gestión del presupuesto del Centro, de las prestaciones de servicios sociales generales y de los programas específicos de servicios sociales que se desarrollen desde el Centro.
- Búsqueda de recursos externos, gestión, y colaboración en la tramitación y en la justificación económica de proyectos con financiación externa.

Gestión de personal:

- Dirección del personal del Centro.
- Organización y coordinación de la actividad del equipo multidisciplinar.
- Reparto equitativo de responsabilidades y cargas de trabajo.
- Planificación y coordinación de la formación y reciclaje de las y los profesionales del Centro.
- Intervención en la preparación y desarrollo de los procesos selectivos del personal del Centro.

Actividad técnica:

- Planificación, información, propuesta, control y seguimiento de los servicios propios y de posibles servicios contratados.
- Gestión de las tareas de investigación.
- Responsabilidad en las tareas de comunicación del Centro al exterior.

Ya hemos dejado dicho en el apartado de análisis cualitativo del estado de situación de los Servicios Sociales de este mismo documento que la dirección actual, por la falta de personal técnico administrativo (no ya de auxiliares administrativos) y por la falta de personal intermedio de coordinación de equipos se ve totalmente desbordada por lo inevitable (para que “marche de alguna forma” el servicio) de tener que asumir tareas de procedimiento administrativo a las que debería ser ajena en sus aspectos más



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

concretos y cotidianos y tareas de coordinación y supervisión directa de todo el personal técnico del equipo.

Ya dijimos, Calatayud actualmente, tiene una estructura radial en la que todo tiene que pasar por la Dirección.

Evidentemente esta no es la mejor forma de conseguir un auténtico trabajo interdisciplinar y de impulsar y mejorar permanentemente la evaluación de la calidad de los procesos de trabajo y del crecimiento técnico y científico de la intervención y tampoco de conseguir una moral del equipo centrada en las personas que atiende.

La dirección debe tener tiempo para pensar, tiempo para analizar procesos, para compartir la evaluación de los mismos, para impulsar medidas de mejora permanente en su equipo, debe tener tiempo para conocer lo que se hace y como se hace en equipos similares, para analizar la evolución de las necesidades sociales y sus distintas formas de expresión en la comunidad a la que sirve.

Debe tener tiempo para planificar a nivel macro la actuación del equipo y de colaborar con él en la planificación micro y, en función de ello, elaborar presupuestos y propuestas dirigidas al nivel político. Debe, así mismo, analizar las capacidades y conocimientos de su equipo detectando necesidades formativas en el mismo para conseguir la mayor adaptación a la evolución de la demanda y sus características incorporando las mejores prácticas y los conocimientos más determinantes para conseguirlas.

Estas funciones que son fundamentales para el funcionamiento integrado y coherente del Centro no pueden ser asumidas en la situación actual por eso es preciso descargar a la Dirección del conglomerado informe que asume actualmente. Esta descarga debe venir por el lado de ciertas tareas de gestión administrativa y, por el lado de la supervisión directa del funcionamiento diario del personal de intervención directa. Para conseguir tales descargas



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

Es fundamental que se incorporen al equipo del Centro de Calatayud dos figuras fundamentales: Por un lado, los técnicos/as de administración a un nivel superior al del mero trabajo de generación, manejo, archivo y tratamiento de la documentación y, por otro, profesionales técnicos nivel mínimo A-2 del trabajo social, la educación social o la psicología que se responsabilicen de la coordinación de sus compañeros/as profesionales distribuidos en equipos con responsabilidades específicas.

LA COORDINACIÓN DE LOS EQUIPOS DE ATENCIÓN DIRECTA

El Decreto en el apartado 3.1 de su Artículo 14 marca las funciones de este personal que debe contar con titulación de grado o equivalente y que, con buen criterio, considera necesario en la estructura de los Centros de Servicios Sociales y a los que les exige titulación de grado o equivalente. Funciones que se pueden resumir en las siguientes para cada uno de los programas:

- La coordinación técnica del personal asignado al programa.
- La gestión de tiempos y recursos del programa.
- La planificación y evaluación anual de las acciones del programa.

O lo que es lo mismo, la figura del/la coordinadora de equipo debe centrar su trabajo en la coordinación del trabajo interdisciplinar en su equipo, debe mantener el sistema de coordinación acordado a tres niveles:

Por una parte, en el interior de su equipo generando los espacios de tratamiento interdisciplinar de casos tanto en cuanto al diagnóstico conjunto, como en cuanto a la intervención conjunta con cada uno, tomando decisiones consensuadas con su equipo respecto de la intervención particular de cada perfil profesional en cada caso y de las flexibilidades que sea conveniente adoptar en ella para conseguir la mayor adaptación a las necesidades y situación de cada persona usuaria.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

Por otra parte, con la dirección y el resto de los equipos y profesionales del Centro para el funcionamiento armónico e integrado del mismo trasladando a ambos tanto las dificultades que su equipo encuentre en relación con las orientaciones y los procedimientos generales establecidos para el funcionamiento general del Centro, como las propuestas de mejora para resolver tales dificultades.

Por último, con otros equipos y profesionales, bien del nivel especializado de servicios sociales, bien de profesionales externos que prestan, mediante convenio o contratación externa, servicios sociales complementarios a los del Centro o bien con profesionales o equipos de otros sistemas y servicios de protección social (empleo, educación, salud).

Es importante tener en cuenta, en la determinación del número y contenido competencial de los equipos tanto del básico como de los específicos, que el criterio de reparto de esas competencias debe estar basado en la necesidad social básica que a cada equipo se le encomiende incluyendo en tal competencia tanto lo que concierne al tratamiento individualizado de dicha necesidad, como en cuanto a la prevención del surgimiento o agravamiento de la misma en la comunidad, como en cuanto a la promoción de la sensibilización social sobre tal necesidad, como en cuanto a la dinamización necesaria para facilitar y promover la participación social en la misma

Los/las profesionales que se encarguen de la coordinación de los equipos, lo deben ser tanto de las actividades de su equipo en cuanto a la intervención individual de casos, como de aquellas otras que conformen su actividad comunitaria en forma de programas o proyectos del propio Centro o en colaboración con otros servicios para la prevención, la sensibilización social o el desarrollo comunitario.

LAS UNIDADES DE TRABAJO SOCIAL

En su Artículo 6 la Ley 5/2009 establece en su apartado f) que las personas como destinatarias de los servicios sociales tienen derecho a “Contar con una persona que actúe como profesional de referencia que sirva como elemento de contacto permanente



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

y que vele por la coherencia del proceso de atención y la coordinación con los demás sistemas destinados a promover el bienestar social.

Esta figura del profesional de referencia en otras leyes de servicios sociales ha merecido una regulación más precisa y de mayor contundencia que en la de Aragón. De hecho, hay que interpretar adecuadamente el apartado 3 del Artículo 14 para descubrir que, son los servicios sociales de base conformados por Unidades de Trabajo Social los que deben garantizar esta figura del profesional de referencia por lo que puede deducirse que, aparentemente, tal profesional solo puede ser del Trabajo Social. La caracterización de tal figura profesional no vuelve a aparecer en el texto de la Ley sino hasta el Artículo 67 dentro del capítulo dedicado a la Calidad de los Servicios Sociales. En ese artículo no se cita la condición de Trabajo Social para el profesional de referencia y solo se le exige la condición de empleado público.

En otras leyes, se establece con toda claridad que el profesional de referencia debe ser un o una Trabajadora Social responsable de la primera atención de garantizar la continuidad de la misma a lo largo y ancho de la relación de la persona usuaria con el Sistema de Servicios Sociales.

En Aragón, Incluso el Decreto 30/2023 es parco en palabras a la hora de aludir a esta figura profesional y de fijar criterios funcionales respecto de la misma. Se debe deducir del apartado 4 del Artículo 17 de nuevo que las funciones que encomienda al profesional de referencia son las que fija para la Unidad de Trabajo Social y que son las siguientes:

- Detectar casos.
- Recepcionar y analizar la demanda individual y colectiva.
- Estudiar la situación y realizar el diagnóstico social.
- Prescribir la intervención social y elaborar planes de atención social, de carácter individual, grupal o comunitario.
- Emitir los informes sociales correspondientes.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

- Realizar el tratamiento que corresponda, mediante la asesoría, tramitación y movilización de los recursos más adecuados a cada situación.
- Coordinarse con otras áreas de protección social.
- Derivar cuando proceda según el correspondiente informe.
- Realizar el seguimiento de los casos y proyectos.
- Introducir y actualizar los datos de las personas usuarias en los sistemas de información establecidos.
- Cooperar técnicamente con otras áreas de protección social.
- Fomentar la animación comunitaria y la participación social.
- Evaluar los casos y proyectos.
- Colaborar en la gestión de los servicios y actividades sociales existentes.

No nos duelen prendas al afirmar que este listado de tareas no es la mejor descripción que hemos visto ni de profesional de referencia, ni de unidad de trabajo social. Lamentamos en este sentido, constatar que, igual que el Decreto es revelador y avanzado en determinadas cosas, en esta cuestión no se puede decir lo mismo.

Entendemos, por tanto, esta descripción como una definición “de mínimos” de lo que es y lo que deben aportar al Centro de Servicios Sociales y su equipo interdisciplinar estas dos figuras condensadas en una de Profesional de Referencia y Unidad de Trabajo Social y, por ello, asumiendo (como no puede ser de otra forma en cumplimiento del Decreto) las tareas de la anterior relación, creemos necesaria una propuesta más amplia.

En Calatayud esta figura del profesional de referencia se encuentra, desde nuestro punto de vista, diluida y prácticamente no operativa en cuanto a las funciones que debería conllevar de garantizar a la persona usuaria la continuidad en la intervención que los servicios sociales realizan con ella.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

A pesar de considerar el planteamiento del Decreto como hemos dicho “de mínimos” en Calatayud ni siquiera se llega a garantizar el cumplimiento de todas las tareas del listado:

No se detectan casos, simplemente se atiende a lo que llega.

No se realiza un verdadero diagnóstico social de las personas, nos limitamos, en el mejor de los casos, a un diagnóstico de la demanda concreta que expone, el día de autos, la persona usuaria para decidir si administramos una prestación u otra, si realizamos una gestión u otra.

No se garantiza la introducción y actualización de los datos de las personas usuarias en los sistemas de información establecidos: unas veces sí (según la prestación) otras veces no; una Unidad de Trabajo Social sí (está más “alineada” con el sistema de información establecido) otra Unidad de Trabajo Social no (no tiene tiempo para hacerlo)

No están definidos (o al menos no se llevan a cabo con la regularidad que se debe requerir) los criterios de quien asume este papel de profesional de referencia en el caso que la persona pase, por derivación, a ser atendida por otros profesionales del centro (educación social y psicología).

No están definidos los criterios de derivación o de prescripción de la intervención de otros profesionales en los casos.

No existen criterios de adscripción de casos a cada Unidad de Trabajo Social o profesional de referencia.

En conclusión, las Unidades de Trabajo Social, profesionales de referencia en Calatayud realizan un trabajo meramente asistencial y muy centrado en las prestaciones económicas de la demanda que plantean los ciudadanos siendo escasas las intervenciones de auténtico acompañamiento social que debería ser característica de estas unidades si realmente fueran profesionales de referencia.

A pesar de no cumplir con estos roles, permanecen agobiadas, enterradas en la tramitación de prestaciones, asumiendo tareas propias de un auxiliar administrativo. Ellas mismas lo manifiestan cuando, en el proceso de participación, han descrito sus



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

actividades diarias: *“Dar citas, conseguir la documentación que necesitan para realizar la solicitud (vida laboral, certificado SEPE, certificado INSS...) fotocopiar la documentación que traen. Escanearla, rellenar la solicitud”, “Dar citas, recoger doc. de usuarios, fotocopiar, escanear, comprobar si está completo el expediente, rellenar la solicitud, preparar las partes del expediente y subirlo a Gestiona ,.. /... gestión y tramitación administrativa de las solicitudes de prestaciones”, “Obviamente no estoy satisfecha porque paso gran parte de mi jornada haciendo un trabajo que no es de mi competencia, mermando el trabajo que si es de mi responsabilidad, perjudicando a las personas que quieren acceder a los ss.ss retrasando su atención ocasionando la ineficacia tanto de la primera atención en el acceso a otros programas o servicios internos o externos La falta de tiempo ocasiona dejar de lado las tareas de registro”*

En el apartado del presente documento en el que aplicamos el Índice DEC para la valoración de las estructuras básicas y cuando comparábamos la situación de éstas en la ciudad con las que plantea el Decreto, recomendamos que el Plan recoja en sus líneas de acción una reingeniería completa de la estructura de Calatayud. Igualmente recomendábamos el cumplimiento de la determinación del Decreto de que cada Centro de Servicios Sociales debe contar con un Reglamento de Funcionamiento y aprovechar el diseño del de Calatayud para fijar con claridad la distribución de funciones por figuras profesionales previendo en el mismo el régimen sancionador para los casos de incumplimiento de tales funciones. Será en ese documento que habrá de realizarse con la participación del personal del Centro, donde se deban especificar con todo detalle las funciones y tareas de las Unidades de Trabajo Social o profesionales de referencia y donde se deberá ser consecuente con el análisis de situación aquí realizado.

No obstante, como orientaciones generales se deben tener en cuenta las siguientes:



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

1. Es preciso que se libere de tareas puramente administrativas a las Unidades de Trabajo Social depositándolas en los efectivos de administración (parte en los auxiliares administrativos y personal de conserjería y parte en los profesionales técnicos de administración).
2. Es, igualmente necesaria la distribución de la población de Calatayud en, al menos, dos zonas y encomendar a cada Unidad de Trabajo Social, una de ellas, para regular la adscripción del profesional de referencia a las personas y/o familias en base a un criterio objetivo: la zona o calle de empadronamiento. Es necesaria la creación de procesos técnicos propios del Trabajo Social y la asignación de personal de esa disciplina a los mismos para la realización del Triage de la demanda tanto en cuanto a la adscripción de profesional de referencia, como en cuanto a la orientación a otros recursos o servicios y/o para la realización de trámites sencillos que no necesiten más intervención social.
3. Es fundamental establecer como ineludibles y obligatorios para el personal de las Unidades de Trabajo Social los procesos de apertura de expediente, cumplimentación de la Historia Social de cada usuario y el registro, en el sistema de información que se determine desde la dirección, de los datos de toda intervención realizada por estas unidades igual que, de forma diferenciada y adaptada a las características de su función, para el resto de las profesionales del equipo interdisciplinar.

LAS PERSONAS PROFESIONALES DE ADMINISTRACIÓN

El Decreto diferencia entre el personal de trabajo administrativo y los técnicos medios de administración general.

Respecto de los primeros establece que “Al Área de Administración le corresponderá, respecto a servicios sociales, el desarrollo de las tareas propias de información general



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

sobre el catálogo de servicios sociales y otros recursos, registro, citación, archivo, mantenimiento y explotación de datos, atención telefónica y telemática, gestión y tramitación administrativa, recepción de personas usuarias y cuantas otras tareas administrativas, adecuadas a su función, le sean asignadas por la dirección técnica del Centro.

En cuanto a los técnicos medios de administración general, el planteamiento del Decreto aragonés supone una notable novedad en la fijación de ratios de personal en los servicios sociales ya que, en el mejor de los casos, en otras Comunidades, se han llegado a establecer sobre el personal de apoyo administrativo. Solo en las más avanzadas o en las que se ha procedido a revisar las ratios más recientemente (por ejemplo, la Comunidad Valenciana), se ha llegado a contemplar esta figura profesional que, desde nuestro punto de vista y dada la complejidad creciente de los procedimientos administrativos y de que tal complejidad está contribuyendo a colmar los tiempos de la dirección en cada caso, se ha revelado como imprescindible.

El Decreto establece, no sin cierta parquedad, las funciones de estos profesionales en las siguientes:

- El apoyo en la gestión de recursos humanos.
- La gestión e impulso en la tramitación de expedientes de contratación.
- El apoyo en la tramitación de subvenciones, de liquidación y gestión tributaria
- El apoyo en la gestión económica general de programas de servicios sociales.

De forma menos escueta, nuestra propuesta es que los técnicos medios de administración general deberán asumir en primer lugar la coordinación y supervisión directa del personal auxiliar de administración y conserjería en el ejercicio de funciones similares a las que hemos propuesto para los coordinadores de equipos técnicos.

Deberán encargarse igualmente de la generación, aplicación, supervisión de los procedimientos administrativos que sustenten la intervención técnica de la dirección y de los equipos profesionales con lo que ello conlleva de diseño de soportes ya sea en papel, ya sea de forma digital, bajo la supervisión técnica de la dirección, para la recogida



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

de información y la relación administrativa de las personas usuarias con su Centro de Servicios Sociales.

Deberán ser responsables, así mismo, del inicio, desarrollo, aplicación, supervisión y perfección de expedientes de contratación y de todos aquellos que se generen por la relación administrativa del Centro con la administración general del Ayuntamiento (fundamentalmente de Secretaría, Intervención, Tesorería y Personal).

Deberán asumir, igualmente, bajo la supervisión de la dirección, el diseño y supervisión de los procedimientos económicos del Centro en cuanto a propuesta, ejecución y posterior justificación de los gastos contemplados en las partidas presupuestarias aprobadas incluyendo los procedimientos de ejecución de los relativos a prestaciones económicas del Ayuntamiento y su posterior justificación, si así se estipula, por parte de las personas destinatarias de las mismas.

En esta cuestión de las prestaciones económicas, hacemos la recomendación de que, para garantizar la agilidad necesaria (dada su condición de urgencia) su ejecución se realice mediante la práctica, ya asumida en multitud de ayuntamientos, del anticipo de caja fija.

Esta modalidad de gestión económica, perfectamente recogida en la normativa reguladora de las haciendas locales, exige contar con personal habilitado específicamente en los servicios municipales correspondientes para llevarla a cabo. Pues bien, la figura de técnico de administración es idónea para el desempeño de estas funciones.

Resumiendo, las directrices del Decreto sobre organización del equipo de los Centros de Servicios Sociales y las propuestas que hemos ido realizando al analizarlas, nuestra propuesta de reingeniería de la organización del Centro de Servicios Sociales de Calatayud es la que sigue representada en el organigrama que se reproduce en el gráfico 34. Como ya hemos anticipado, esta será sin duda, una de las líneas de acción de mayor



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

trascendencia y dedicación de esfuerzos y recursos de las que proponga el Plan Estratégico.

Pero antes de pasar a describir pormenorizadamente la propuesta de estructura y posteriormente aplicarle el modelo de financiación que establece el Gobierno de Aragón para los servicios sociales, es importante incidir en la cuestión de la estabilidad del personal.

Calatayud, como la mayoría de los ayuntamientos de España, ha ido conformando la estructura de personal del Centro de Servicios Sociales a medida que se han ido desarrollando los servicios sociales y han ido encontrando apoyos financieros de las comunidades autónomas. Muchas veces, este desarrollo y ese apoyo se ha producido no en base a unos mínimos considerados básicos de estructura sino en función de las iniciativas en forma de programas de ambos niveles de la administración. Estos programas normalmente no han adquirido la condición de estructurales sino con el paso de los años. Mientras tanto, el personal que se iba contratando por los ayuntamientos para desarrollar tanto los servicios sociales básicos como los específicos, se ha venido haciendo a base de convenios anuales (también el Plan Concertado de donde las Comunidades Autónomas recogían la parte -siempre exigua- de aportación del Estado al Sistema, se ha desplegado mediante convenios anuales), condición que han esgrimido los respectivos departamentos de intervención para informar desfavorablemente la estabilidad de la contratación del personal. A ello hay que añadir los efectos perversos de la inefable Ley 27/13 de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local que, en plena crisis económica y financiera, vino a considerar los servicios sociales municipales como impropios de las entidades locales.

De resultas de todo esto, el personal de los servicios sociales en general en todo el estado adolece de la necesaria estabilidad que necesita todo empleado público pero que, sobre todo, necesitan las personas usuarias de unos servicios que basan gran parte de su éxito en la continuidad de la intervención y en el vínculo que la persona atendida establece con la que la atiende.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

El Ayuntamiento de Calatayud no ha sido una excepción en esto. Al contrario, en muchas etapas la inestabilidad de parte del personal ha impedido el normal desarrollo de los servicios, las dificultades o imposibilidades de sustituciones ante bajas o ceses, ha significado todo un calvario para los profesionales en general y para las personas de la dirección particularmente.

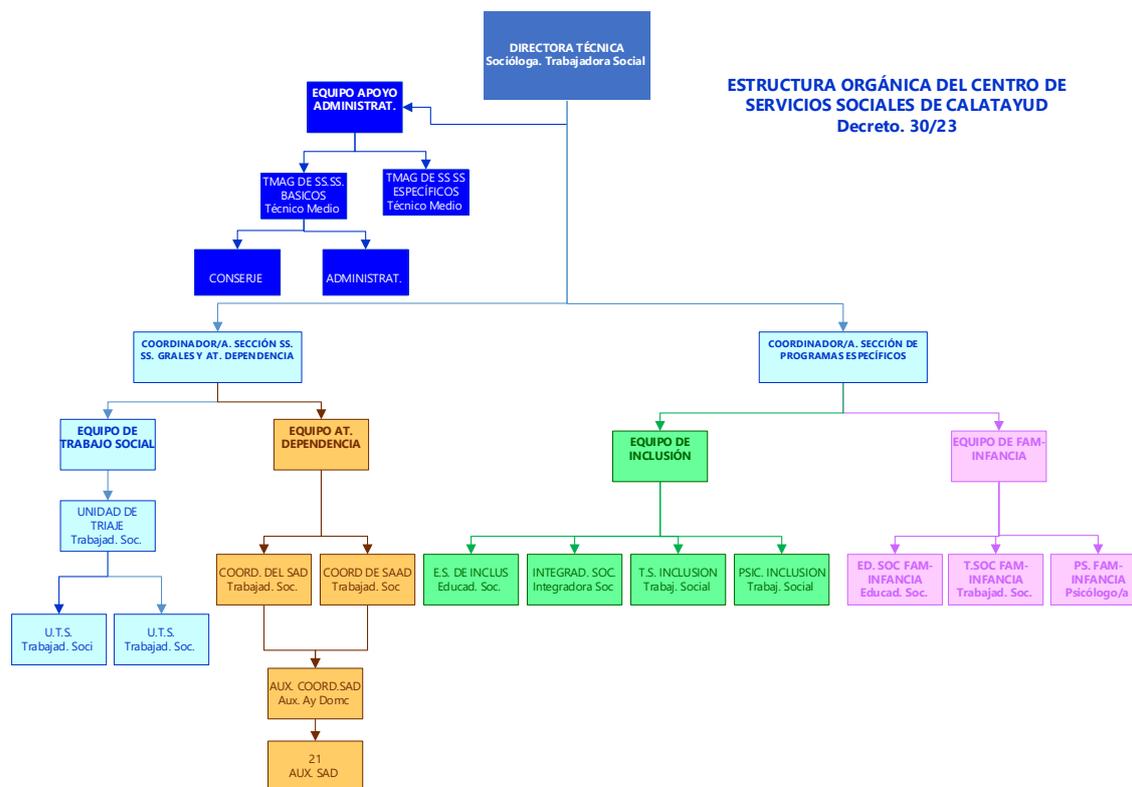
Por fortuna, el Decreto 30/23 ha percibido este problema con claridad y en el apartado 2 del Artículo 30 y en el 3 del 31, ha expresado con nitidez la garantía de la estabilidad de la financiación tanto del personal de los servicios básicos al indicar el carácter finalista de la financiación aportada para este fin, como del personal de servicios específicos al detallar en el Anexo del Decreto el número y la finalidad del personal sobre el que se compromete la financiación.

Es de todo punto imprescindible, para garantizar la calidad de los servicios, apoyándose en la aplicación de las obligaciones que establece el Decreto 30/23, garantizar la estabilidad del personal mediante los oportunos procesos de consolidación previstos en la legislación e impulsados recientemente por muchas administraciones locales con el apoyo de las centrales sindicales a partir de la Reforma Laboral operada recientemente en nuestro país.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

Gráfico 75. Propuesta de estructura para el Centro de Servicios Sociales de Calatayud



Fuente: elaboración propia a partir de RPT y Decreto 30/23

Como aportaciones más importantes de la estructura respecto de la actual el organigrama propuesto plantea las siguientes:

PRIMERA. Estructura en 2 secciones con 4 equipos técnicos específicos y uno administrativo con encargos de sus respectivos programas que responden a las 4 necesidades sociales básicas que son competencia de los servicios sociales (Igualdad en el Acceso, Convivencia Familiar, Inclusión Social y Atención a la Dependencia) y al apoyo administrativo y de gestión que necesitan.

SEGUNDA. Creación de las figuras de coordinación en cada una de las dos secciones planteadas y en línea con lo establecido por el Decreto.

Ambas medidas persiguen cuatro efectos que consideramos imprescindibles a la luz del análisis cualitativo realizado en la primera parte de este apartado:



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

- Permitirán salir de la dinámica actual totalmente inadecuada por desbordamiento de la figura de la dirección técnica y la consecuente deficiente coordinación actual en forma radial (todo pasa por la dirección).
- Permitirán igualmente independizar los espacios y metodologías de coordinación por equipos y, también por lo mismo, en las materias de sus respectivas competencias.
- Permitirán, de la misma forma, las acciones de planificación de la intervención individual y de las acciones de intervención comunitaria y preventiva en cada uno de los equipos.
- Permitirán una planificación mucho más adaptada a las competencias de los servicios sociales, la recuperación integral de la intervención comunitaria y también una evaluación mucho más pormenorizada y ajustada a los resultados reales del trabajo de cada equipo.

TERCERA. Creación de un 5º equipo responsable de la arquitectura administrativa del Centro y del apoyo de ésta al resto de secciones, equipos y profesionales y sobre todo a la dirección tanto política como técnica. La coordinación de este equipo debe corresponder a los técnicos medios de administración general bajo la supervisión de la dirección técnica y sus profesionales deben hacerse responsables, no solo de las tareas de contabilidad, seguimiento y justificación de gastos e ingresos (precios públicos) corrientes, sino también del seguimiento y posterior justificación de gastos cargados a los sistemas de financiación autonómica o de cualquier otra procedencia tanto ante las estructuras administrativas del Ayuntamiento, como, cuando corresponda, ante la Comunidad Autónoma u otros terceros públicos y/o privados.

Deben ser responsables del procedimiento administrativo que corresponda al Centro de Servicios Sociales en los procedimientos de contratación de bienes y servicios en la medida que se establezca con el correspondiente departamento municipal.

Deben ser responsables del tratamiento administrativo de los expedientes que deben ser digitales y de los procedimientos administrativos que soporten la prescripción, por



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

parte de los profesionales de referencia y el posterior seguimiento y control de la justificación de las mismas.

CUARTA. Ordenación de la demanda de intervención mediante la creación, en el Equipo de Trabajo Social, de una Unidad de Triage de la demanda y dos zonas de población diferenciadas que permita:

Por un lado, extraer del flujo de intervención de los otros profesionales del equipo aquellas demandas que se puedan resolver mediante la Orientación e Información o un trámite sencillo (la acotación de tales trámites se debe producir de forma consensuada en el seno del equipo) descargando con ello tiempos de intervención de esos otros profesionales que se deben dedicar al acompañamiento social, la atención en el domicilio, etc.

Por otro, ordenar el volumen del número de expedientes entre el resto de las profesionales del equipo. Para ello se debe dividir el casco urbano de Calatayud en dos zonas de referencia de la se harán responsables cada una de las Trabajadoras Sociales de atención directa del equipo. Los barrios o pedanías separadas del casco urbano central deberán asignarse a una u otra de las zonas así resultantes. La configuración de las zonas resultantes tanto en cuanto a geografía, cuanto en número de habitantes se habrá de modular mediante criterios de corrección y análisis de cargas basados en la mayor o menor demanda existente y potencial en cada zona teniendo en cuenta factores económicos y sociodemográficos.

QUINTA. Concentración de la demanda de atención a la dependencia en un solo equipo diferenciando, entre los dos profesionales asignados al mismo, la atención domiciliaria y la atención a la dependencia y promoción de la autonomía globalmente consideradas.

3.5.1.5.- El Catálogo de Prestaciones

La Ley aragonesa de Servicios Sociales, a diferencia de otras leyes autonómicas, tuvo, lo que no es sino un acierto desde nuestro punto de vista, la decisión de no establecer en su texto articulado las prestaciones y servicios sino encomendar al gobierno autonómico la regulación del Catálogo mediante Decreto.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

En otras Comunidades donde se incluyó la descripción más o menos pormenorizada de las prestaciones y servicios, el resultado ha sido que tales descripciones y relación de prestaciones no han podido ser modificadas con la agilidad necesaria a medida que las necesidades de los ciudadanos y la capacidad de prestación de servicios por parte de las administraciones, particularmente las locales, han ido adaptando modalidades, intensidades y contenidos de sus dispositivos de atención.

Por el contrario, en el caso de Aragón, la Ley 5/2009, se limita en este ámbito a establecer la regulación posterior y a sentar las diferentes tipologías de prestaciones (económicas, tecnológicas y de servicios) diferenciando entre los dos niveles de atención del sistema (general y especializado) y a plantear los contenidos mínimos de descripción de las diferentes prestaciones y servicios que debe recoger el Catálogo en su correspondiente Decreto.

En el ejercicio de esta obligación, el Gobierno de Aragón aprobó el Decreto 143/2011 (Gobierno de Aragón, 2011) estableciendo el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma.

Haremos una revisión de dicho texto legal (especialmente de sus Anexos I y II) extrayendo las orientaciones que atañen directamente a los Centros de Servicios Sociales y, en consecuencia, deben formar parte del contexto normativo del Plan Estratégico de Calatayud.

En el Anexo I, se recogen como servicios a prestar en el nivel de los Servicios Sociales Generales (es decir en el que corresponde directamente a las entidades locales) los siguientes:

- Servicio de Información, valoración, diagnóstico y orientación social.
- Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Servicio de intervención familiar.
- Servicio de apoyo a personas cuidadoras.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

- Servicio de promoción de la animación comunitaria y de la participación.
- Servicio de atención de urgencias sociales.
- Alojamiento temporal para situaciones de urgencia.
- Servicio de prevención e inclusión social.
- **Prestaciones municipales económicas de urgencia.**

En el nivel de atención de servicios sociales especializados se recogen las siguientes con especial trascendencia para el Ayuntamiento de Calatayud, bien por haberlas asumido como servicios propios, bien porque forman parte de las propuestas del Plan Estratégico (en azul):

- Servicio de alojamiento permanente para personas mayores en situación de dependencia.
- Servicio de alojamiento tutelado para mujeres víctimas de violencia.
- Servicio de acompañamiento a los itinerarios individualizados de inclusión.
- Servicio de atención a menores en situación de riesgo o desprotección.
- Servicio de intervención con infractores menores de 14 años en el ámbito de protección.
- Servicio de alojamiento temporal para personas sin hogar.
- Servicio de ludoteca municipal para la conciliación y prevención de la exclusión.
- **Servicio de estancia diurna asistencial para personas mayores en situación de dependencia.**
- **Servicio de prevención de la dependencia.**
- **Servicio de promoción de la autonomía personal.**
- **Servicio de atención especializada para la inmigración.**

Como ya hemos dicho y la Ley 5/2009 y el propio Decreto establecen, corresponde a las entidades locales aragonesas la gestión de las prestaciones propias de los servicios



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

sociales generales a través de cualquiera de las fórmulas previstas en el ordenamiento jurídico.

Pero, además, en el Artículo 11 también se dice que “...los municipios que constituyan área básica de servicios sociales (como es el caso de Calatayud) en el ámbito de sus competencias, podrán aprobar catálogos propios, complementarios al Catálogo aprobado por el Decreto”. Y que, en ellos, se podrán incorporar prestaciones o modalidades de prestación adicionales o complementarias a las establecidas por el Decreto.

En esta línea ya nos hemos manifestado, al hacer el análisis DEC del ámbito de Derechos, en la dirección de que Calatayud debe aprobar una Ordenanza General de Servicios Sociales y un Catálogo local de servicios y prestaciones incorporando las que garantiza la comunidad autónoma en la dirección de reafirmar el derecho de los ciudadanos de Calatayud a ellas y, además, aquellas otras prestaciones y servicios que el Ayuntamiento lleva a cabo de forma complementaria.

En el futuro Catálogo de Calatayud, deberán figurar por tanto las prestaciones y servicios denominados generales que figuran en el primero de los listados anteriores, las de carácter especializado que también viene prestando el Ayuntamiento como son las cinco primeras del segundo de los listados y las que, perteneciendo también al nivel especializado y a la vista de los resultados del diagnóstico de situación que hemos realizado mediante el Índice DEC, proponemos organizar a lo largo de la aplicación del Plan Estratégico. Estas cinco, las hemos destacado en color diferente para identificarlas.

Antes de pasar a comentar las propuestas de nuevos servicios especializados, nos detenemos en el servicio de alojamiento temporal para personas sin hogar. Respecto de este tipo de servicios, al hacer el análisis DEC, solo hemos podido recoger el servicio de alojamiento en sí que es el único que presta Calatayud para estas personas. No pudimos puntuar la práctica de los recuentos nocturnos, ni la intervención en calle ni tampoco los servicios de día para personas sin hogar. Por la información que nos aporta la dirección del Centro, la demanda de alojamiento nocturno está suficientemente atendida con el dispositivo actual que solo tiene la mencionada atención nocturna pero



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

que, durante el día, permanece cerrado. Entendemos que, la posición de Calatayud en este ámbito de cobertura podría mejorar ostensiblemente si se pusiera en marcha un servicio de atención diurna para facilitar el aseo, la conexión eléctrica para la recarga de terminales telefónicos, la posibilidad de conexión wifi a internet y el servicio de consigna para la custodia de equipajes, aunque solo fuera durante unas horas centrales del día. Tales servicios no supondrían un coste añadido extraordinario y permitiría “redondear” el servicio a personas sin hogar y mejorar la posición relativa de los servicios sociales en este aspecto.

Las tres primeras de las cuatro nuevas, el servicio de estancias diurnas para personas mayores en situación de dependencia, el servicio de prevención de la dependencia y el servicio de promoción de la autonomía personal, como hemos comentado en su momento son tres servicios especializados previstos como tales en el Catálogo de Aragón y descritos de la forma siguiente:

Servicio de estancias diurnas para personas mayores en situación de dependencia:

“Proporciona una atención integral con el objetivo de mejorar y mantener el mejor nivel posible de autonomía personal. El servicio sirve de medida de respiro para los cuidadores no profesionales y favorece el mantenimiento de las personas en situación de dependencia en su entorno habitual”.

Servicio de prevención de la dependencia:

Servicio que proporciona actividades que previenen la aparición de las situaciones de dependencia de las personas mayores.

Servicio de promoción de la autonomía personal.

Servicio que ofrece un conjunto de actuaciones tendentes a mejorar las condiciones de autonomía personal a las personas en situación de dependencia valoradas en Grado I.

Ambas tres prestaciones tendrían un triple efecto beneficioso para la ciudadanía de Calatayud y sus servicios sociales. En primer lugar contribuirían de forma extraordinaria a retardar y evitar el ingreso de las personas en situación de dependencia en la residencia disminuyendo potencialmente la lista de espera con la que actualmente se



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

cuenta para ese dispositivo, en segundo lugar, supondría un servicio de enormes beneficios, en términos de conciliación y respiro para las personas cuidadoras y en tercer lugar, permitiría mejorar el balance entre gastos e ingresos de la residencia ya que ambos tres servicios, además de que deberían concertarse con la Comunidad Autónoma a través de los correspondientes convenios o acuerdos de financiación, están sometidos a copago que el Ayuntamiento podría modular de acuerdo a los estándares que el IASS tenga establecidos.

En este punto y en relación con las relaciones con la Comunidad Autónoma para el establecimiento en Calatayud de estas tres prestaciones, es preciso tener en cuenta que, según el Decreto 55/2017 (Gobierno de Aragón, 2017) por el que se aprobó el Mapa de Servicios Sociales el servicio de prevención de la dependencia es un servicio con el que debe contar cada Área de Servicios Sociales (Calatayud lo es) y que los servicios de día para personas dependientes y de promoción de la autonomía personal, se deben garantizar para cada Zona de Servicios Sociales siendo que en la Zona de Calatayud, no existen disponibles tales servicios.

En cuanto al servicio de atención especializada para la inmigración, nos planteamos que Calatayud dedica importantes recursos en términos de tiempo de atención de profesionales y de prestaciones económicas de urgencia a esta población a juzgar por los datos recogidos en las memorias anuales del Centro 2021 y 2022. Entendemos que tales atenciones, dispersas por el momento, con algún añadido necesario de atención específica por parte del equipo de inclusión en el ámbito de la información y orientación específica sobre situaciones migratorias y en el de elaboración de itinerarios individualizados de inclusión, podrían conformar sin que ello supusiera una gran inversión de recursos añadidos a los actuales, un programa integrado que debería ser uno de los que se responsabilizara el mencionado equipo de inclusión y que, en su caso, debería figurar como un servicio más del Catálogo local.

Por último, para acabar con el apartado de prestaciones, servicios y catálogo, es conveniente tener en cuenta en la futura confección del mismo que podrían integrarse en él otras prestaciones o servicios que, no dependiendo directamente de los servicios



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

sociales, sí formen parte de la acción de protección social en su conjunto del Ayuntamiento de Calatayud (por ejemplo, en el capítulo IV del Presupuesto Municipal figuran partidas económicas destinadas a becas de ayuda para la compra de libros que están fuera de la gestión de los servicios sociales ya que se encuentran encuadradas en otro epígrafe funcional de los presupuestos distinto al 23 que es el propio de los servicios sociales) Nada en contra de esta perspectiva integradora, únicamente con la salvedad de que si se llegase a tomar esta decisión, será imprescindible separar en el propio catálogo las prestaciones de los servicios sociales de las de cualquier otro concernido.

3.5.1.6.- El modelo de financiación

En línea con la definición como derecho subjetivo del derecho a los servicios sociales, la Ley establece la obligación para las administraciones aragonesas (en este caso, autonómicas, comarcales y locales) de garantizar en sus presupuestos los recursos económicos necesarios para sostener los servicios sociales.

En el Artículo 71, en su apartado 4, después de regular que los créditos presupuestarios de la Comunidad Autónoma dedicados a servicios sociales tendrán el carácter de ampliables, la Ley establece que “los municipios, comarcas y demás entidades locales deben consignar en sus presupuestos las dotaciones necesarias para la financiación de los servicios sociales de su competencia”. Más adelante, en el Artículo 72, se fija la obligatoriedad de las entidades locales de la facilitación del suelo necesario para la construcción de los equipamientos de la red de servicios sociales y la opción que tales entidades tienen de colaborar en la financiación de estos equipamientos.

Por lo que respecta a los servicios sociales generales, el Artículo 73, en su apartado 3, establece que la Comunidad Autónoma cubrirá, al menos, el 50% del coste del personal necesario para llevarlos a cabo y un porcentaje que queda por determinar para cubrir los programas, proyectos y servicios que se establezcan en el Catálogo autonómico y/o en la planificación acordada entre ambas administraciones.

Las comarcas quedan igualmente obligadas a asumir en el porcentaje que se disponga los gastos que generen los servicios sociales de su competencia. Dato importante para Calatayud, como ahora veremos, puesto que a pesar de ser Área Básica de Servicios



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

Sociales en sí misma como ciudad, forma parte integrada de una comarca que también debe contribuir, a través de las transferencias que para ello les efectúe la Comunidad Autónoma, a la financiación de los servicios sociales que se presten en la ciudad.

En cuanto a la financiación de los Servicios Sociales Especializados la Ley viene a decir que la financiación corresponderá a la administración titular del recurso.

Pero es el Decreto 30/23 de Organización y Funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales el que más concreción aporta al modelo de financiación y a la hora de determinar la aportación financiera del Ayuntamiento de Calatayud. Bien es cierto que solo referido a los costes de personal, el Decreto ha establecido cuánto le corresponde aportar a la comarca, al ayuntamiento y al IASS en la financiación de los servicios sociales generales y cuanto le corresponde aportar al IASS y al Ayuntamiento en la financiación de los servicios sociales específicos según el encargo que hasta la fecha tiene nuestro ayuntamiento. Dada la complejidad del modelo, lo resumimos en la siguiente tabla.

Tabla 9. Estructura de cofinanciación de los Servicios Sociales por las administraciones en Aragón

| PERSONAL | | IASS | COMARCA | AYUNTAMTO |
|--|-----------------|------|---------|-----------|
| EQUIPO BÁSICO | Dirección 1 | | | |
| | Tr. Social 3 | | | |
| | Ed. Social 1 | 10% | 45% | 45% |
| | Psicolog. 1 | | | |
| | P. Admon. 1 | | | |
| | T.M.A.G. 1 | | | |
| PERSONAL DE PROGRAMAS ESPECÍFICOS | Coordinad. 2 | 75% | | 25% |
| | T.M.A.G. 1 | 0 | | 100% |
| | T. Soc. PIA 1 | 100% | | 0 |
| | E. Soc. Men. 1 | 75% | | 25% |
| | E. Soc C.Incl 1 | 75% | | 25% |
| | T. Soc. SPAIS 1 | 100% | | 0 |
| | Integr. SPAIS 1 | 100% | | 0 |

Fuente: elaboración propia a partir del Decreto 30/23



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

3.6.- LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN ARAGÓN

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 5/2009 de Servicios Sociales de Aragón, el gobierno autonómico procedió en 2012 al diseño y aprobación del I Plan Estratégico de Servicios Sociales autonómico que, con un periodo de vigencia de 2012 a 2015, se enfocó en la consecución de un mayor nivel de bienestar social y calidad de vida.

A este primer Plan le sucedió el II que abarcó el periodo 2017 a 2020 y puso su centro de interés en la garantía del derecho universal de acceso a los servicios sociales.

En 2022 dieron comienzo las tareas de evaluación del Plan anterior y en mayo de 2023 se ha aprobado el III Plan Estratégico de servicios sociales autonómico que se plantea conseguir la consolidación de los derechos sociales y la inmersión del sistema en un modelo que ponga a las personas en el centro de sus objetivos y acciones.

Como es lógico este Plan constituye, junto al marco normativo y legal que acabamos de ver en el anterior apartado, un elemento fundamental del contexto que tiene que contemplar el Plan Estratégico que diseñemos para Calatayud. Es por esto que, una de las acciones necesarias en la fase de diagnóstico para quienes hemos recibido el encargo del diseño del plan bilbilitano, ha sido la de mantener contacto con las personas profesionales responsables de las tareas de diseño del Plan aragonés que, precisamente se estaban ultimando, después de meses de trabajos, en los momentos en que hacíamos el diagnóstico del estado de situación para la elaboración del nuestro.

En consecuencia, en mayo de este mismo año, a pocos días de la aprobación del III Plan, mantuvimos una reunión con el equipo de funcionarias que lo había realizado a fin de obtener la más cercana información sobre los distintos ejes y acciones previstos en el Plan y sobre la proyección de las mismas en el ámbito local aragonés y, en lo que se pudiera, concretamente en el municipio de Calatayud.

No es esperable de un Plan Estratégico una gran concreción en las Líneas de Acción que se propongan, necesariamente, tales previsiones tienen que ser genéricas y, más que acciones concretas, se espera de él el trazado de orientaciones generales por las que se



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

va a hacer avanzar al Sistema. Pero sí nos parece imprescindible la descripción lo más detallada posible de esas orientaciones generales, su motivación y, sobre todo, la descripción, aunque sea también genérica, de los efectos que se persigue conseguir con ellas.

Tenemos que decir que el Plan de Aragón no es un ejemplo de calidad en esas descripciones explicativas de las orientaciones generales que sí hace. Tampoco la información obtenida en la reunión mencionada consiguió aclararnos muchas de las dudas que la lectura de los Ejes y Objetivos nos sugieren y no, desde luego, por la disposición del equipo redactor a facilitar la información, todo lo contrario, sino porque (es una impresión) la redacción final de ejes y objetivos es genérica a propósito por no haber podido concretarse más, a falta de claridad y concreción de la decisión política que cada Línea de Acción necesita tener como antecedente y requisito.

Por otro lado, de un Plan Estratégico de Servicios Sociales a nivel autonómico es esperable que se tenga una visión precisamente estratégica en la medida de que su mirada analítica y su respuesta propositiva se extienda al conjunto de la organización pública que tiene que ver con el desarrollo integral del Sistema en el territorio.

El Plan de Aragón adolece, desde nuestro punto de vista de integralidad en su análisis y en su propuesta: está centrado en los servicios que presta o en las dificultades que encuentra o en los déficits que se han advertido en los dispositivos asistenciales, organizativos y administrativos de responsabilidad directa de autonómica y, no tanto, de las mismas cosas respecto de aquellos servicios que son de titularidad municipal e incluso de los que, formando parte del sistema público como les concede la Ley 5/2009, son de titularidad privada pero sostenidos con fondos públicos.

Por esta característica, se echan de menos objetivos, orientaciones y líneas de acción en relación con los servicios sociales municipales que, por encima de que deban gozar de una autonomía planificadora y organizativa en función de la propia autonomía municipal, deben responder homogéneamente en todo el territorio autonómico a unos estándares y a una planificación regional que, obviamente, compete ineludiblemente a la administración autonómica.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

No es el objetivo de estas líneas el de hacer un análisis exhaustivo de todas y cada una de las acciones previstas en el Plan ni de la calidad u oportunidad de cada una de ellas, nuestra labor aquí en relación con dicho Plan y a pesar de lo anterior es, más que nada, tratar de interpretar o extraer las consecuencias más directas sobre los servicios sociales de Calatayud de aquellas líneas de acción más pertinentes para los servicios sociales municipales dando por supuesto que, aunque el Plan autonómico las refiera a los dispositivos especializados o de la responsabilidad directa de los servicios centrales del IASS o de la Consejería, se pueden extender en lo necesario y hasta donde sea de sentido común hacerlo, a los dispositivos de responsabilidad municipal y, especialmente, a los Centros de Servicios Sociales.

Con esta intención y orientación, iremos analizando, en cada Eje y en cada Objetivo Estratégico, las Líneas de Acción que hemos seleccionado como susceptibles de significar alguna orientación pertinente para las que hayamos de contemplar en el nuestro.

El III Plan de Aragón se estructura en 5 Ejes Estratégicos que se desagregan en un total de 29 Objetivos Estratégicos y 106 Líneas de Acción.

EJE ESTRATÉGICO 1 CONSOLIDAR EL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES DE ARAGÓN COMO UN SISTEMA BASADO EN DERECHOS.

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

Perfectamente alineada con este primer Eje, dentro de este objetivo y en relación con sus tres líneas de acción, encuentra perfecto acomodo nuestra propuesta de elaboración de una Ordenanza General que actualice a nivel local los derechos a prestaciones y servicios establecidas a nivel autonómico y regule las que, de forma complementaria y sin interferir u oponerse a ellas, el Ayuntamiento de Calatayud tenga por oportunas.

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



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

En este Objetivo se integran líneas de acción relativas a la reducción de los plazos en los que se hacen efectivos los derechos. A la vista de los datos hallados en el diagnóstico de situación de Calatayud en relación con las listas de espera en la percepción de las prestaciones sobre todo del sistema de atención a la dependencia, interesa saber si la Comunidad Autónoma tiene alguna línea de acción concreta en cartera para conseguirla. Por la información obtenida, no parece que se tengan previsiones concretas a corto plazo y, si las hay, no suponen una alteración sustancial en la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales.

No obstante lo anterior pero alineado con el Objetivo Estratégico planteado, el Plan de Calatayud incorporará como línea de acción y, en el marco de la Ordenanza General de Servicios Sociales, del Reglamento de funcionamiento al que ahora ya obliga el Decreto 30/2023 y del sistema de Calidad centrado en procesos que ya hemos adelantado que contendrá el Plan local, un programa de depuración y reducción de trámites para la efectividad de las prestaciones municipales.

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

En este Objetivo Estratégico, se incluye la línea de acción de Actualización y desarrollo del Mapa de Servicios Sociales. A la vista de la tendencia regresiva de la población de Calatayud, siendo conscientes de que ya en 2022 el número de habitantes ha rebasado hacia abajo la línea roja de 20.000 habitantes que se maneja en el ámbito de los servicios sociales, interesaba saber si la anunciada actualización del mapa podría implicar para nuestra ciudad la pérdida de la condición de Área Básica de Servicios Sociales y si tal actualización pudiera afectar de alguna forma a la Comarca en la que se integra. La respuesta fue categórica en sentido positivo para la ciudad, por tanto, lo establecido En



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

el Decreto 30/23 y, sobre todo, su Anexo en el que se fijan ratios de personal del equipo básico y para los programas específicos, se deben considerar estables y garantizados, al menos, para el periodo de vigencia del Plan.

EJE ESTRATÉGICO 2. MEJORAR LA ATENCIÓN DE LAS NECESIDADES SOCIALES DESDE UNA PERSPECTIVA INTEGRAL Y EVOLUTIVA, CENTRADA EN LA PERSONA.

De los Objetivos Estratégicos que se incluyen dentro de este Eje Estratégico nos pueden afectar directamente a nivel local los siguientes:

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

Nos interesaba conocer si en la previsión de la Comunidad Autónoma, al abrigo de este Objetivo, figura la de impulsar con apoyo financiero programas comunitarios con orientación preventiva. Primero por conocer si, en esta intención, se pudieran encuadrar las propuestas que hará el Plan de Calatayud de intervención comunitaria y preventiva en relación con la implantación de los cuatro equipos específicos y la orientación que aportará nuestro Plan de que cada equipo específico que hemos propuesto para la reingeniería de la estructura del Centro se ocupe no solo de la intervención individual en el ámbito de la necesidad social que se le asigne como competencia, sino también de la planificación y el impulso de programas preventivos de tal necesidad bajo una orientación comunitaria y de proximidad.

En este sentido, se deduce del Plan Autonómico que tales propuestas encuentran perfecta alineación con este Objetivo Estratégico, pero, por la información obtenida, no es posible prever qué programas se impulsarán y no es posible suponer que tal impulso, lleve aparejado para realizarlos una financiación añadida a la recibida hasta el momento.

Otra Línea de Acción prevista en este Objetivo Estratégico es la de la reducción de trámites administrativos en la gestión de las prestaciones de los Servicios Sociales Generales. No se explica en el Plan más que el propio enunciado de la Línea de Acción y, hasta donde fuimos capaces de obtener como información, no se tiene una hoja de ruta decidida en este tema, sino que queda al albur de futuros trabajos internos.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

No obstante, con esta línea de acción se alinea a la perfección la que nuestro Plan propondrá (ya lo hemos adelantado en el apartado de la estructura funcional) en la misma dirección sobre todo a partir de la incorporación al equipo de los Técnicos Medios de Administración General y de la implantación del sistema de calidad en nuestro Centro que depurará los procedimientos y establecerá con claridad los soportes documentales que habrán de utilizar los equipos profesionales tanto en papel como digitales para cada uno de los procesos.

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

En este Objetivo Estratégico se integra una Línea de Acción con el siguiente tenor literal “Optimización de los centros de atención especializada proporcionando servicios a la comunidad incorporando criterios de flexibilidad”. En esta Línea de Acción, se encuadra a la perfección las propuestas que venimos adelantando para el Plan de Calatayud en relación con la implantación en la Residencia de titularidad local los nuevos servicios de estancias diurnas, prevención de la dependencia y promoción de la autonomía.

EJE ESTRATÉGICO 3. EXTENDER ENTRE LA ORGANIZACIÓN LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS QUE IDENTIFICAN AL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES.

De este tercer Eje, resultan especialmente significativos para los servicios sociales municipales y, por tanto, para el Plan de Calatayud los siguientes Objetivos Estratégicos:

O.E. 2. PROMOVER LA ÉTICA PROFESIONAL EN EL SERVICIO PÚBLICO

En las Líneas de Acción 2 y 3 de este Objetivo Estratégico se plantean medidas en relación con la proyección de la deontología profesional y el enfoque ético en la intervención social.

Nuestro Plan, perfectamente alineado con este Objetivo y con estas líneas de acción, planteará medidas relacionadas con este enfoque ético de la intervención y del ejercicio profesional.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

O.E. 3. PROFUNDIZAR EN LA CULTURA DE LA PARTICIPACIÓN BASADA EN EL DIÁLOGO Y LA ESCUCHA ACTIVA

Con este Objetivo Estratégico, el Plan autonómico se propone actuaciones en la dirección de fomentar la participación de la ciudadanía en los servicios sociales y mejorar y facilitar el diálogo entre la administración y las entidades representativas en el ámbito de la acción social.

Alineado con este objetivo, nuestro Plan dedicará todo un apartado a determinar los órganos y metodología para la gobernanza del propio Plan en la que se incluye el diálogo con el tercer sector de acción social.

O.E. 4. EXTENDER UN MODELO DE GESTIÓN BASADO EN LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

Para este Objetivo Estratégico el Plan establece líneas de acción que tienen que ver con el establecimiento de estándares de calidad adecuados en los servicios, la aplicación de modelos de gestión por procesos, la utilización de instrumentos que permitan conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias y el impulso de la creación de grupos y equipos de mejora.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

Tales orientaciones generales, como advertíamos anteriormente, parecen estar más pensadas para los servicios sociales especializados dependientes del nivel autonómico de gestión que para los servicios que se ofrecen en los dispositivos de los servicios sociales generales. No obstante, las encontramos de total aplicación como orientaciones genéricas para los servicios sociales municipales.

En este sentido y con la perfecta alineación con estas líneas de acción de este Objetivo Estratégico, el Plan local incorporará medidas relacionadas con la implantación de un sistema de gestión de Calidad en los servicios sociales de Calatayud que, como no podría ser de otra manera, incorporarán tanto instrumentos de valoración del grado de satisfacción de las personas usuarias, como la metodología de mejora continua basada en la evaluación permanente y en la creación de equipos de mejora para el tratamiento de las quejas y reclamaciones de las personas usuarias y las no conformidades de las personas profesionales de los equipos. Nuestra propuesta en cuanto a los sistemas concretos de calidad a implantar pondrá el foco precisamente en lo que postula el Plan como una línea de acción para este Objetivo Estratégico que analizamos, la gestión por procesos.

EJE ESTRATÉGICO 4. FORTALECER LA ESTRUCTURA PROFESIONAL APORTANDO VALOR AL SISTEMA.

De entre los Objetivos Estratégicos incluidos en este Eje 4, seleccionamos como más pertinentes para los servicios sociales municipales y, por tanto, para nuestro Plan, los siguientes:

O.E. 1. FAVORECER UNA ESTRUCTURA PROFESIONAL ADECUADA Y ESTABLE

Albergábamos la esperanza al hacer la lectura del Plan previa a la reunión que ya hemos mencionado con el equipo responsable del mismo de que este Objetivo Estratégico señalaría líneas de acción relacionadas, primero con estándares y ratios profesionales para los equipos también de los servicios sociales municipales y, segundo, con el impulso, el respaldo, la recomendación (sin necesidad de lesionar la autonomía



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

municipal) de medidas para la estabilización y consolidación de las plantillas de profesionales, también en el ámbito de esos mismos servicios sociales generales. Sin embargo, pudimos confirmar, una vez más, que las referencias a estos dos temas tan trascendentales para el funcionamiento correcto del Sistema en el territorio y que figuran en las Líneas de Acción del Plan, se hacen pensando en los servicios centrales o en los dispositivos especializados de titularidad autonómica.

Estas ausencias son aún más sorprendentes si consideramos que la aprobación del Plan Estratégico se produce con posterioridad a la aprobación del tantas veces aludido Decreto 30/2023 que ha venido a establecer las ratios de profesionales y, aunque tímidamente, a plantear la garantía de estabilidad en tales dotaciones y en su financiación. Obviamente la aprobación del Decreto denota una línea de acción clara que podría (desde nuestra opinión, debería) formar parte de las recogidas en el texto final del Plan Estratégico.

No obstante, haciendo ese ejercicio de extensión que anunciábamos al principio de este apartado del marco estratégico autonómico y alineándonos con este Objetivo Estratégico, nuestro Plan incluirá, como ya hemos visto en apartados anteriores, por supuesto la aplicación de las ratios contenidas en el Decreto y la recomendación de la aplicación de un plan municipal de consolidación y estabilización de la plantilla en consecuencia con el mismo.

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

En este Objetivo, el Plan autonómico incluye la elaboración de planes de formación de los profesionales a partir del diagnóstico de necesidades formativas de los mismos en relación con la adaptación conceptual y metodológica de la intervención profesional interdisciplinar a las necesidades sociales y los cambios que se operan en las mismas.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

Incluye, además el Plan, alguna línea de acción concreta de poner en relación los espacios de producción científica de la academia, de la universidad, con los espacios de aplicación de tal producción y de la investigación aplicada.

En la dirección de estas dos líneas de este Objetivo, el Plan de Calatayud incorporará medidas de diagnóstico de necesidades formativas, de diseño de planes de formación a la carta para el equipo profesional del Centro y de acciones de “benchmarking” en cuanto a buenas prácticas en la intervención social y además, incorporará la conexión entre la academia y la práctica tanto en la producción como en la investigación aplicada a través de la relación con estructuras académicas universitarias especializadas en Servicios Sociales.

EJE 5. ORIENTAR EL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES HACIA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL, LA COMUNICACIÓN Y LA GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO.

Tras el análisis pormenorizado de este quinto Eje, el Objetivo Estratégico que más directamente puede afectar a la planificación estratégica de los servicios sociales municipales son los siguientes:

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

Dentro de este Objetivo Estratégico, se plantean líneas de acción en relación con el desarrollo de la Historia Social Única, el diseño y digitalización de cuadros de mando y la extensión de la administración electrónica.

En función de estas orientaciones, es necesario prever para el Plan local desarrollos informáticos que, siendo de aplicación local, no interfieran o tengan el requisito en su diseño de la posible interoperabilidad con los sistemas autonómicos.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

El Plan de Calatayud incorporará propuestas en esta dirección, concretamente la digitalización del cuadro de mando que ya en el diagnóstico de situación que hicimos al principio de este documento mediante la aplicación del Índice DEC denotábamos como necesario y, por otro lado, la estricta obligatoriedad de todo el personal de utilización del sistema de información Social de propiedad del gobierno autonómico. Además, incorporará como medida el diseño y puesta en funcionamiento de un sistema digitalizado de cita previa para todos los y las profesionales

3.7.- LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA CIUDAD DE CALATAYUD.

Como último elemento de análisis para configurar el marco normativo y estratégico del Plan Estratégico de Servicios Sociales de la ciudad, analizaremos la actividad de planificación estratégica que de forma general o con carácter sectorial o específico la ha ido conformando y que, en su conjunto, viene a representar el Modelo de Ciudad que las distintas Corporaciones Locales han ido diseñando para Calatayud.

Calatayud se incorporó, como muchas ciudades españolas a la iniciativa EDUSI con el objetivo de alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible y diseñó en 2016 su propia Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado EDUSI CALATAYUD 1.0.

Como continuidad de su hoja de ruta en la consecución de los O.D.S., en 2021 se presentó a la “Convocatoria de ayudas de proyectos piloto para la elaboración de planes de acción local de Agenda Urbana Española” del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (MITMA) consiguiendo su selección como Ciudad Piloto de la Agenda Urbana Española.

Con este apoyo del Ministerio, tras un intenso y extenso proceso de participación ciudadana, la ciudad elaboró su Agenda Urbana que, bajo la denominación “Plan de



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

Acción de la Agenda Urbana Calatayud 2030”, fue aprobada por el Pleno Municipal en agosto de 2022.

3.7.1.- La Agenda Urbana de Calatayud

Consideramos este documento, por su condición de globalidad respecto de la sostenibilidad social, económica, y medioambiental, como el marco de planificación general en el que, configurando el modelo de ciudad elegido, se deben integrar y con el que se deben articular todas las políticas municipales. Por supuesto, en lugar destacado, con las políticas sociales y, entre ellas, las de servicios sociales.

No es este el lugar para hacer un análisis pormenorizado de la totalidad de los ejes estratégicos de la Agenda, pero sí, por supuesto, es imprescindible analizar el eje que hace alusión directa al Eje mediante el cual se quieren enfocar las acciones necesarias para que la ciudad haga honor a la condición de ciudad inclusiva en la Visión de Futuro que orienta la globalidad de la Estrategia.

En los Objetivos Estratégicos del Plan de Acción, 6.-“Fomentar la cohesión social y buscar la equidad”, 8.- “Garantizar el acceso a la vivienda”, 9.- “Liderar y fomentar la era digital” y 10.-“Mejorar los instrumentos de intervención y la gobernanza” encontramos las Líneas de Acción directamente relacionadas con la acción de los servicios sociales municipales:

OBJETIVO ESTRATÉGICO 6. FOMENTAR LA COHESIÓN SOCIAL Y BUSCAR LA EQUIDAD.

L.A. 13.- POLÍTICAS DE INCLUSIÓN SOCIAL, SEGURIDAD CIUDADANA Y CIVISMO. PRIORIDAD 2. CORTO PLAZO

OBJETIVOS

- Reducir la exclusión y marginación social.
- Mejorar los recursos y servicios de atención social.
- Luchar contra la violencia de género y de cualquier tipo.

ACCIONES

- LA13.1. Implementación de Plan Estratégico de Políticas y Servicios Sociales. T



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

- LA13.2. Elaboración de mapas de vulnerabilidad social y seguridad.
- LA13.3. Programa social y educativo para reducir el absentismo escolar.

L.A. 14.- ECONOMÍA DE LOS CUIDADOS ANTE EL ENVEJECIMIENTO DE LA POBLACIÓN. PRIORIDAD 1. MEDIO PLAZO

OBJETIVOS

- Más cuidados y atención hacia personas dependientes.
- Fortalecer el ecosistema de cuidados del municipio.
- Favorecer la conciliación laboral entre trabajadores del sector de los cuidados.
- Acompañamiento a personas mayores que sufren soledad.

ACCIONES

- LA14.1. Proyecto de salud y economía de los cuidados. **T**
- LA14.2. Creación de nuevos servicios sociales para el colectivo mayor que mejoren la atención y la asistencia domiciliaria, sobre todo a personas dependientes y que viven solas.
- LA14.3. Acciones que promuevan la conciliación laboral en el ámbito público y privado.
- LA14.4. Programa voluntario de acompañamiento joven a personas mayores. **Gobernanza.**
- LA14.7. Acciones de mejora en instalaciones y servicios del Centro Residencial Municipal.

L.A. 15.- ACCIONES INNOVADORAS DE DINAMIZACIÓN SOCIAL, EDUCATIVA Y CULTURAL.

PRIORIDAD 3. CORTO PLAZO

OBJETIVOS

- Favorecer el encuentro entre culturas y nacionalidades.
- Luchar contra la discriminación y fomentar la tolerancia.
- Fomentar el surgimiento de iniciativas sociales innovadoras.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

ACCIONES

- LA15.2. Proyecto de desarrollo social y comunitario en barrios, con actividades identitarias, intergeneracionales, culturales y creativas en equipamientos y espacios públicos, dirigido a todas las edades, pero principalmente infantes y jóvenes. **T**
- LA15.3. Proyecto Calatayud Puente de Culturas: fomento de la interculturalidad y la convivencia entre distintas culturas, nacionalidades, etc. **T**

OBJETIVO ESTRATÉGICO 8 “GARANTIZAR EL ACCESO A LA VIVIENDA”

L.A. 25.- PROMOCIÓN DE VIVIENDA PÚBLICA SOCIAL Y ASEQUIBLE.

PRIORIDAD 2. PLAZO MEDIO

OBJETIVOS

- Promover el acceso justo a viviendas sociales entre quienes más lo necesitan.

ACCIONES

- LA25.6. Bolsa pública de alquiler social.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 9. Liderar y fomentar la era digital

L.A. 27.- ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MÁS ÁGIL, CERCANA Y ACCESIBLE

PRIORIDAD 2. MEDIO PLAZO

OBJETIVOS

- Utilizar la tecnología y las TIC para acercar la administración municipal a la ciudadanía.
- Simplificar los trámites y gestiones administrativas.
- Mejorar las plataformas y herramientas de administración electrónica.

ACCIONES

- LA27.4. Plataforma de interconexión de datos de servicios municipales. **T.**
- LA27.6. Simplificar la tramitación administrativa y generar manuales de procedimiento.
- LA27.7. Centralizar los datos de los ciudadanos y empresas que nos permitan solicitar menos documentación.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

- LA27.8. Renovación de la página web municipal y creación de webs municipales accesibles e intuitivas.
- LA27.10. Ventanilla única.
- LA27.11. Actualización y ampliación de la sede electrónica con la implementación de pagos telemáticos.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 10 “MEJORAR LOS INSTRUMENTOS DE INTERVENCIÓN Y LA GOBERNANZA”,

L.A. 28.- ASOCIACIONISMO DINÁMICO Y PARTICIPACIÓN ACTIVA. PRORIDAD 3. CORTO PLAZO.

OBJETIVOS

- Fomentar la participación ciudadana.
- Incentivar la participación entre los jóvenes.
- Crear nuevos canales de participación, ayudados por las nuevas tecnologías.
- Promover el voluntariado y la solidaridad.
- Soporte y capacitación hacia el tejido asociativo para potenciar su actividad.

ACCIONES

- LA28.2. Plan de Voluntariado. **T**
- LA28.4. Programa de formación para la capacitación en la gestión de asociaciones.
- LA28.6. Incentivar el tercer sector y el tejido asociativo como motor de transformación social.
- LA28.9. Consejos de participación en torno a la juventud e infancia-
- LA28.10. Soporte y subvenciones a las asociaciones locales para fomentar su actividad.
- LA28.11. Consejo de participación con nuestros mayores.

En total 4 Objetivos Estratégicos y 23 Líneas de Acción, de las cuales 6 tienen la consideración de Líneas Tractoras (se han señalado con una “T”) respecto del conjunto



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

de la Agenda y, en concreto, de sus respectivos Objetivos Estratégicos, afectan de alguna manera a los Servicios Sociales. Unas veces como responsables directos y plenos del desarrollo de lo previsto en la Línea de Acción, otras veces como corresponsables, junto a otras áreas municipales y, finalmente, otras como servicio municipal afectado por las Líneas de Acción que desarrollan otros departamentos.

En la revisión descrita más arriba, se han seleccionado, de entre los objetivos más operativos que se señalan para cada Línea de Acción, aquellos que nos atañen directamente bien por una de las tres razones comentadas.

Algunos de esos objetivos y sus líneas de acción ya han ido saliendo en la fase de diagnóstico realizada para el diseño de nuestro Plan, otras, hasta ahora no se habían planteado o habían ido saliendo de forma lateral en nuestro diagnóstico. Como es obvio y no podía ser de otra manera, todas ellas se incorporarán al Plan Estratégico de Servicios Sociales bien de forma directa y singular, bien integradas en otras líneas de acción, comprensivas de las mismas pero aplicadas directamente al ámbito de acción municipal de los Servicios Sociales.

3.7.2.- La planificación sectorial estratégica de Calatayud

Realizado el análisis del marco estratégico más general de la ciudad, la Agenda Urbana, resta, para dibujar la integralidad del marco estratégico para el Plan de Servicios Sociales, la revisión y análisis de las diferentes estrategias sectoriales locales que también pueden concernir a nuestro departamento para, con la misma orientación que hemos utilizado en la Agenda Urbana, determinar cuáles de los objetivos y las medidas contempladas en ellas, conciernen y, por tanto condicionan y deben completar el marco estratégico de nuestro Plan.

De la prospección que es posible realizar a través de la página web municipal y, sobre todo, a partir de la información facilitada por la dirección del Centro de Servicios Sociales (la web municipal es manifiestamente mejorable en este tipo de informaciones), concluimos que Calatayud cuenta con los siguientes Planes Sectoriales en vigor en la actualidad:



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

- II Plan de Juventud 2022-2025
- II Plan de Prevención de Adicciones 2023-2027
- II Plan de Igualdad 2022-2026
- III Plan de Infancia 2023-2026

Analizaremos pormenorizadamente los capítulos, Objetivos y Acciones que se relacionan de una u otra forma con los Servicios Sociales.

Como advertencia general, apuntamos que, como es lógico, no se hará un análisis crítico de las previsiones de estos planes ni en lo concerniente a la generalidad del Plan correspondiente ni tampoco en las medidas contempladas directamente como de responsabilidad de los servicios sociales. Nos limitaremos a la interpretación de cada una de estas últimas con el fin de su incorporación de una u otra forma a nuestra Estrategia entendiéndolas como compromisos ya adquiridos por parte de los servicios sociales desde el momento en que la Corporación ha aprobado tales estrategias. Por el contrario, algunas de las propuestas de nuestro Plan incidirán en los sectores de población a los que van dirigidas estos Planes Sectoriales con medidas no contempladas en los mismos pero que desde el diagnóstico social realizado sobre la ciudad o bien, desde la lógica de los Servicios Sociales nos resultan necesarias.

4.7.2.1.- El Plan de Juventud 22/25.

El Plan de Juventud de Calatayud se estructura en 5 Objetivos a los que corresponden 5 líneas de actuación que son las siguientes:

- 1.- Emancipación.
- 2.- Calidad de vida.
- 3.- Recursos y servicios municipales.
- 4.- Expresión y creatividad.
- 5.- Ciudadanía activa.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

El Plan va marcando para cada una de estas Líneas de Acción, las instancias o servicios municipales que deben estar implicados en el desarrollo de las mismas. Nos detendremos en aquellas que señalan directamente a los Servicios Sociales.

L.A. 1. EMANCIPACIÓN:

OBJETIVO ESPECÍFICO 1.4. Ofrecer información sobre las posibilidades que tienen las personas jóvenes para hacer posible sus procesos de emancipación e impulsar experiencias de primera emancipación residencial.

1.4.2. Línea de Actuación: Programas de vivienda en alquiler para jóvenes.

1.4.2.1 Fortalecer el Plan municipal de ayudas al alquiler social.

L.A. 2. CALIDAD DE VIDA

OBJETIVO ESPECÍFICO 2.5. CONVIVENCIA: Promover actuaciones que favorezcan la convivencia en diversidad y actuaciones que vayan contra la discriminación y los comportamientos violentos (macro y micro)

2.5.1. Línea de Actuación: Formar en igualdad de oportunidades.

2.5.1.1. Facilitar charlas en colegios e institutos, asociaciones juveniles y otros.

2.5.1.3. Generar debates en la Casa de Juventud sobre temas de interés.

2.5.1.4. Realizar Campañas que trabajen en valores y autoestima.

2.5.2. Línea de Actuación: Propiciar la igualdad desde todas las tipologías.

2.5.2.1. Potenciar el trabajo desde servicios sociales para trabajar con diferentes tipologías de problemáticas juveniles.

2.5.2.2. Facilitar la creación de mediadores en todos los ámbitos.

2.5.2.3. Visibilizar al colectivo LGTBI.

2.5.3. Línea de Actuación: Fomentar la interculturalidad en Calatayud.

2.5.3.1. Promocionar fiestas/celebraciones entre diferentes religiones y/o culturas.

2.5.3.2. Realizar Jornadas y actividades de convivencia con la comunidad educativa, padres.

2.5.4. Línea de Actuación: Transmitir entre la adolescencia y juventud, valores de respeto e igualdad entre mujeres y hombres, para combatir la violencia de género.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

2.5.4.1. Realizar charlas en centros educativos, asociaciones, etc. de concienciación social.

Tras este análisis de los encargos del Plan de Juventud, tenemos que hacer tres matizaciones: En primer lugar, que en algunas de las Líneas de Acción y en algunas de la Acciones en que se señala la intervención de los Servicios Sociales, el encargo es compartido con otro departamento o servicio municipal, concretamente con el de Educación. En la relación anterior, se han excluido aquellas que no entendemos propias de las competencias de los Servicios Sociales y que, en consecuencia, entendemos como responsabilidad del departamento al que se alude junto al de Servicios Sociales.

En segundo lugar, algunas de las acciones que se señalan como responsabilidad nuestra descienden a un nivel de planificación excesivamente concreto para el nivel en el que se debe situar un Plan Estratégico (por ejemplo, la acción “Generar debates en la Casa de Juventud sobre temas de interés”). Estas acciones serán tenidas en cuenta en el Plan, pero necesariamente incluidas en un marco de planificación más amplio en forma de Programas que las incluirán pero que no siempre las aludirán.

Por último, hemos transcrito directamente a estas páginas los textos y enunciados que hemos encontrado en el Plan de Juventud, no asumimos por tanto la responsabilidad sobre la terminología y las expresiones utilizadas.

En resumen, del Plan de Juventud, extraemos las siguientes orientaciones para nuestro Plan Estratégico:



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

1º Aunque las necesidades de vivienda no son una competencia directa de los Servicios Sociales, de forma consuetudinaria y por determinación expresa del Reglamento correspondiente, éstos en Calatayud han asumido la gestión de la bolsa de viviendas sociales. En consecuencia, el Plan recogerá la inclusión de las ayudas y el servicio de la bolsa como orientaciones para la Ordenanza General de Servicios Sociales y para el Catálogo dando con ello cumplimiento a las Líneas de Acción propuestas por el Plan de Juventud en este ámbito.

2º Las acciones previstas en las Líneas de Acción 2.5.1, 2.5.2 y 2.5.4. relativas todas ellas a la promoción de la igualdad y la diversidad, se integrarán en la Acción que propondrá nuestro Plan de Programa de Prevención de la Exclusión como encargo de intervención comunitaria al Equipo de Inclusión.

3º Las acciones previstas en la Línea de Acción 2.5.3. relativas a la interculturalidad, se integrarán en las acciones que propondrá nuestro Plan de Plan Integral de Personas Migrantes y el programa de los servicios sociales de prevención de la exclusión en la ciudadanía migrante.

3.7.2.2. El Plan de prevención de adicciones 2023-2027.

La prevención y el tratamiento de las adicciones a diferencia de otras Comunidades Autónomas, no es una competencia directa de los Servicios Sociales, sino que se incorporan como competencias del Sistema de Salud. No obstante, tanto en el área de la prevención universal como en el área de tratamientos, se producen habitualmente actuaciones cruzadas entre los dos sistemas de protección. En el Área de Prevención por las conexiones de los servicios sociales con la dinamización social y en el Área de la intervención sobre las personas con adicciones, porque en muchas ocasiones éstas se dan en contextos de exclusión social (bien como causa, bien como efecto) en los que, con mucha frecuencia, los servicios sociales tienen, por el ejercicio de sus competencias, desplegadas intervenciones individuales o familiares.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

El Plan de Prevención de Adicciones de Calatayud, se estructura en 3 Áreas de intervención y 105 Líneas de Actuación. Procederemos, como hemos hecho con el Plan de Juventud, al análisis de tales actuaciones detectando las que conciernen o forman o pueden formar parte de las competencias de los Servicios Sociales.

ÁREA DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD

En esta área se diversifican las acciones del Plan de Prevención en tres ámbitos diferentes: el educativo, el comunitario, el sanitario y el familiar y dentro de cada uno de ellos se diferencia entre la Prevención Universal, Selectiva e Indicada.

ÁMBITO EDUCATIVO, PREVENCIÓN UNIVERSAL

Línea de Actuación 1.1.1.1.) Trabajar con programas estructurados a lo largo del año y de forma coordinada con los recursos existentes en la entidad local. (Ayuntamiento de Calatayud).

AMBITO EDUCATIVO, PREVENCIÓN SELECTIVA E INDICADA

Línea de Actuación 1.1.2.4.) Coordinación con la comisión de absentismo escolar (formada por profesionales del ámbito social, educativo...) ante la sospecha de problemas de consumo.

Línea de Actuación 1.1.3.3.) Realización de programas de prevención selectiva dirigidos al alumnado con especial vulnerabilidad que potencien factores de protección y disminuyan factores de riesgo a los que están sometidos.

AMBITO COMUNITARIO, PREVENCIÓN UNIVERSAL

Línea de Actuación 2.1.2.4.) Inclusión de las actuaciones específicas realizadas con mujeres, como agentes de salud y sobre aspectos relacionados con las adicciones.

Línea de Actuación 2.1.3.7.) Desarrollar programas de prevención de juego problemático en el ámbito comunitario, dirigido a jóvenes y adolescentes, incluyendo iniciativas de ocio activo, saludable y accesible en condiciones de equidad, en coordinación con instituciones, organizaciones y recursos de ámbito territorial.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

ÁMBITO COMUNITARIO, PREVENCIÓN INDICADA

Línea de Actuación 2.1.1.1.) Establecimiento de cauces eficaces y ágiles de derivación a recursos asistenciales.

Línea de Actuación 2.1.2.3.) Realización de intervenciones con menores infractores, sometidos a tratamiento a través de la aplicación de medidas previstas en la Ley del Menor.

ÁMBITO FAMILIAR, PREVENCIÓN UNIVERSAL

Línea de Actuación 4.1.2.4.) Establecer acuerdos con Áreas con competencia en materia de familia o juventud, para la coordinación de intervenciones específicas de formación y orientación dirigidas a familias que refuercen las relaciones familiares y las prácticas efectivas de crianza.

ÁMBITO FAMILIAR, PREVENCIÓN SELECTIVA

Línea de Actuación 4.1.1.1.) 1) Coordinación entre los profesionales que conocen la situación de las familias.

Línea de Actuación 4.1.1.2.) Elaboración de un plan de acción conjunto, para incrementar los factores de protección de las familias y apoyar el trabajo desde los diferentes recursos existentes.

Línea de Actuación 4.1.1.3.) Realización de programas de prevención selectiva dirigidos a familias, contando con el apoyo de recursos públicos y otras entidades con presencia en el Ayuntamiento de Calatayud.

Línea de Actuación 4.1.2.1) Información y asesoramiento a las familias con amplia accesibilidad y de manera individualizada.

En el Área de Reducción de la Oferta, como es lógico, no existen Líneas de Actuación que tengan que ver con los Servicios Sociales.

Por el contrario, en el Área de Coordinación en las acciones de prevención, el Plan apuesta por “Establecer un mecanismo estable de colaboración entre todas las entidades y organismos implicados en prevención en el territorio (servicios sociales,



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

sanitarios, centros educativos, fuerzas del orden público, tercer sector, empresas, restauración, ocio y tiempo libre, AMPAS y otros) para la puesta en marcha de las actuaciones y del plan local”.

Analizadas las actuaciones que se propone el Plan de Prevención de Adicciones, entresacadas de sus Líneas de Actuación las que tienen alguna tangencia con los Servicios Sociales Municipales y antes de transferir en lo necesario tales acciones a la proyección del Plan Estratégico de Servicios Sociales, tenemos que hacer algunas matizaciones: En primer lugar, dejar constancia que, al contrario que en otras Comunidades Autónomas, la responsabilidad de la intervención sobre adicciones en Aragón, está plenamente depositada en el Sistema Sanitario y que, en consecuencia, las acciones que se tengan que diseñar desde Servicios Sociales no pueden sino ser subsidiarias de las que se adopten desde ese otro sistema de protección. Por tanto, ni corresponden a Servicios Sociales la iniciativa en el desarrollo del Plan de Prevención ni se puede volcar en nuestro sistema la coordinación de las mismas.

En segundo lugar, sin embargo de lo anterior, hay que reconocer que todas las acciones dirigidas a las familias, así como las que se dirigen a NNyA con carácter preventivo (dentro o fuera del ámbito educativo), como también las que, con una perspectiva comunitaria, apuntan a la prevención primaria o universal, encuentran situaciones, actuaciones, colectivos, programas que son tangenciales a las que deben desarrollar los Servicios Sociales dada su condición de afectación en la calidad de la convivencia familiar y social y en el grado de exclusión social que sí son materias de nuestra competencia directa.

En tercer lugar, el propio Plan de Prevención de Adicciones, señala, en su Área de Coordinación de Acciones de Prevención, que no es posible aplicar una perspectiva comunitaria a sus acciones si no es a través de la creación de espacios, medidas y órganos que posibiliten el tratamiento transversal a todas las instancias públicas y privadas que puedan estar concernidas por las adicciones y su coordinación a nivel del territorio local.

Con estas tres premisas, el Plan Estratégico de Servicios Sociales no incorporará ninguna de las Líneas de Actuación que hemos seleccionado del Plan de Prevención de Adicciones



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

sino integradas en programas de intervención comunitaria y preventiva más amplios e incorporará, además, en la línea de transversalidad y coordinación que reclama el Plan de Prevención, la participación de los y las profesionales de los servicios sociales en los órganos o espacios de coordinación que los responsables del Plan de Adicciones impulsen.

Con esta orientación, las Líneas de Actuación que se señalan a continuación, se integrarán en los siguientes Programas que propondrá el Plan Estratégico de Servicios Sociales como parte de la intervención comunitaria del Equipo de Familia y en cumplimiento de las obligaciones que ya ha establecido la LOPIVI

Programa de Prevención de la Exclusión y la Violencia contra los NNyA.: Líneas de Actuación 1.1.1.1.), 1.1.2.4.), 1.1.3.3.), 2.1.3.7.), 2.1.2.3.).

Programa de Intervención Comunitaria de Apoyo a la Familia: Líneas de Actuación 4.1.2.4.), 4.1.1.1.), 4.1.1.2.), 4.1.1.3.) y 4.1.2.1.).

La Línea de Actuación 2.1.2.4.), se integrará en el Programa de prevención de la violencia y la exclusión de las mujeres igualmente como encargo el Equipo de Familia.

Las Líneas de Actuación 2.1.1.1.), 4.1.2.4.), 4.1.1.1.) y 4.1.1.2.), en las que se plantean acuerdos transversales con otros departamentos municipales (educación, sanidad, etc.) se integrarán en el Plan Estratégico en las Líneas de Acción que respondan al Eje Estratégico de Derechos y Decisión Política como encargos a la dirección técnica y política.

3.7.2.3. II Plan de Igualdad de Calatayud 2022/2026

Para el objetivo que perseguimos aquí, haremos el mismo trabajo que con los dos planes sectoriales anteriores extrayendo aquellas Líneas de Actuación que resulten tangentes o pertinentes para los Servicios Sociales teniendo en cuenta que, en Aragón, la intervención específica con mujeres de carácter preventivo o integral por violencia de género se ha encomendado en buena parte a las redes de los Servicios



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

Sociales tanto a nivel de servicios generales como de servicios especializados. Además, en Calatayud, la delegación de la Alcaldía de las competencias en materia de igualdad a nivel municipal coincide en la persona de la concejala de Servicios Sociales.

Ambas circunstancias, añadidas al hecho de que no existe personal municipal específicamente dedicado a este sector de población, abocan a que, en el caso del Plan de Igualdad, las personas profesionales de los servicios sociales sean las que deban asumir la coordinación general del conjunto del Plan, además de asumir, en primera persona, las acciones y tareas de carácter asistencial y preventivo previstas por el Plan para ser lideradas, desempeñadas o desarrolladas por los Servicios Sociales.

No obstante, el Instituto Aragonés de la Mujer dispone de una red propia de dispositivos comarcales que ejercen funciones de atención psicológica, social y jurídica a las mujeres y mantiene uno de estos centros en Calatayud para toda su comarca. Obviamente la acción de los servicios sociales municipales y, en concreto, el desarrollo del Plan de Igualdad deberá desarrollar las necesarias líneas de colaboración con ese dispositivo.

El Plan de Igualdad de Calatayud se estructura en las 10 Áreas de intervención que se relacionan a continuación desagregadas en 91 Líneas de Actuación.

Comunicación.

Cultura.

Educación.

Formación y Empleo.

Acción social.

Participación Ciudadana.

Salud.

Deporte.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

Conciliación, corresponsabilidad y uso igualitario del tiempo.

Erradicación de la violencia de género.

Si nos centramos en las Líneas de actuación más tangentes a los servicios sociales, y sobre las cuales el propio Plan les adjudica el liderazgo resulta la siguiente selección:

ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL

Línea de Actuación 5.1. Difusión de los servicios sociales municipales (se supone que se refiere a los dirigidos específicamente a las mujeres) entre la ciudadanía, a través de medios tradicionales (folletos, cartelería, prensa...) y digitales (web de las diferentes entidades sociales, redes sociales ...).

Línea de Actuación 5.2. Diseño y elaboración de programas públicos de empoderamiento destinados a mejorar el bienestar de las mujeres. (Sesiones de Autoayuda, potenciación de habilidades sociales para mujeres en situación de vulnerabilidad, gestión emocional...).

Línea de Actuación 5.3. Fomentar los valores de igualdad a través de la programación de diferentes actividades dirigidas a toda la ciudadanía.

Línea de Actuación 5.4. Facilitar y agilizar, a través de los criterios de adjudicación, el acceso a la vivienda a mujeres en situación de vulnerabilidad social y en especial a mujeres víctimas de violencia de género.

Línea de Actuación 5.5. Adecuación de los servicios municipales a las necesidades y características específicas de las mujeres en situación de vulnerabilidad social y/o en riesgo de exclusión (revisión de horarios, de los procesos y procedimientos asistenciales y del tipo de servicio ofertado).

Línea de Actuación 5.6. Incorporación de módulos formativos sobre la perspectiva de género y la existencia del colectivo de mujeres en riesgo de exclusión en los diferentes programas formativos que se imparten para ocupados y desempleados.

Línea de Actuación 5.7. Continuar celebrando la Campaña Institucional del Día 8 de marzo, Día Internacional de la Mujer “Para y por la Igualdad”.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

Línea de Actuación 5.8. Campañas de visibilización de la doble discriminación que sufren las mujeres con diversidad funcional, las mujeres inmigrantes, las mujeres de minorías étnicas y las personas con orientación sexual o identidades de género diversa.

Línea de Actuación 5.9. Desarrollo de programas que garanticen la inclusión social de las mujeres con diversidad funcional, las mujeres inmigrantes, las mujeres de minorías étnicas y las personas con orientación sexual o identidades de género diversas.

Línea de Actuación 5.10. Celebrar el Día Internacional del Orgullo LGTBIQ+ y llevar a cabo acciones positivas que promuevan conductas favorables hacia la diversidad afectiva, sexual, de género y familiar en el municipio.

AREA DE CONCILIACIÓN, CORRESPONSABILIDAD Y USO IGUALITARIO DEL TIEMPO.

Línea de Actuación 9.3. Articular servicios y recursos de apoyo a la infancia dirigidos a favorecer la conciliación y facilitar la realización por parte de las mujeres y los hombres de actividades formativo-laborales. (Refuerzo de la ludoteca municipal para adecuar el horario a las familias)

Línea de Actuación 9.4. Apoyar la conciliación a través de la concesión de prestaciones sociales y económicas (hogares monomarentales y/o monoparentales, población inmigrante sin familiares o redes sociales de apoyo, víctimas de violencia de género etc.) valorándose su situación socioeconómica.

Línea de Actuación 9.8. Consolidación y mejora de la provisión de recursos de proximidad para el cuidado de personas mayores, personas con discapacidad y/o situaciones dependientes y cuidados a la infancia, que permitan la permanencia en su entorno y la conciliación de sus familias.

ÁREA DE ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Línea de Actuación 10.4. Articular campañas y actividades de sensibilización y prevención contra la violencia de género en espacios municipales.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

Línea de Actuación 10.5. Continuar organizando campañas y/o actuaciones de sensibilización para la conmemoración del 25 de noviembre, día internacional contra la violencia de género de forma coordinada con otras áreas y/o instituciones.

Línea de Acción 10.6. Realizar actuaciones contra la violencia de género en relación a las víctimas de trata y explotación sexual, los matrimonios forzados, la mutilación genital, el consumo de pornografía, así como la violencia contra las mujeres especialmente vulnerables.

Línea de Actuación 10.9. Aumentar la seguridad de las mujeres estableciendo lugares fijos permanentes y fijos temporales donde las mujeres que hayan sido, o se sientan, agredidas podrán ser atendidas por personal especializado.

Línea de Actuación 10.11. Potenciar la coordinación dentro del Sistema VioGen.

Línea de Actuación 10.12. Continuar realizando campañas de prevención de agresiones sexuales en la celebración de actividades lúdico-festivas con relevancia para el municipio.

Línea de Actuación 10.15. Detección, evaluación y seguimiento de posibles casos de violencia de género desde el equipo de intervención psicosocial de los servicios sociales de base.

Línea de Actuación 10.16. Mantener y mejorar los recursos dirigidos a mujeres víctima de violencia de género y analizar si cubren las demandas de la población femenina, revisando los recursos disponibles y las solicitudes y consultas recibidas en el último año.

Línea de Actuación 10.17. Elaborar un "Protocolo de actuación con víctimas de violencia de género del Centro Municipal de Servicios Sociales".

Línea de Actuación 10.18. Articular planes o programas que favorezcan la activación sociolaboral y un nuevo proyecto de vida libre de maltrato destinado a mujeres víctima/supervivientes de violencia de género. (Promoción de redes de apoyo entre las mujeres.)

Línea de Actuación 10.19. Organizar charlas, talleres dirigidos específicamente a mujeres para trabajar aspectos relacionados con la violencia de tipo psicológico,



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

económico, sexual, simbólico, etc. Y trabajar así otros tipos de violencia además de la física y/o verbal.

Línea de Actuación 10.20. Establecimiento de criterios que favorezcan el acceso preferente de mujeres víctima de violencia de género en la promoción de vivienda pública municipal en régimen de alquiler.

Línea de Actuación 10.21. Apoyo para la prestación de servicios de alojamiento y asistencia a mujeres víctimas de violencia de género y sus hijos e hijas.

Línea de Actuación 10.22. Mantener la coordinación con la Comisión Técnica de seguimiento Comarcal para la prevención, erradicación e intervención en las mujeres víctimas de violencia de género.

Línea de Actuación 10.23. Colaboración con la policía municipal en la protección y seguimiento de las víctimas de violencia de género.

Las 28 Líneas de Actuación que hemos destacado en el listado anterior, se incorporarán al Plan Estratégico de Servicios Sociales a través del Programa de Prevención de la Exclusión y la violencia contra las mujeres que ya hemos mencionado como responsabilidad de intervención comunitaria del Equipo de Familia.

Las acciones de impulso y coordinación con otras áreas municipales y con los servicios del IAM, se integrarán entre las acciones de planificación integrada y acuerdo con otras concejalías en el Eje Estratégico de Derechos y Decisión Política como responsabilidades directas para las direcciones técnica y política.

3.7.2.4. El III Plan de Infancia de Calatayud 2022/2025

Ya adelantamos en los apartados de este documento donde se analiza como parte del contexto normativo del Plan Estratégico y, concretamente, cuando analizábamos la LOPIVI, que la aprobación de esta Ley Orgánica ha venido a suponer nuevos encargos directos para los Servicios Sociales en general y, específicamente a los municipales o generales o de Atención Primaria. Apuntamos igualmente en aquellos apartados que



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

echábamos de menos en el III Plan de Infancia Calatayud tales nuevos encargos, al menos de una forma estructurada a través de programas de acción que los recogiesen.

Como es sabido y decíamos también en el mismo sitio, Calatayud es Ciudad Amiga de la Infancia, tiene adjudicado por UNICEF el denominado Sello CAI que acredita que la ciudad cuenta con una política concreta en materia de infancia y adolescencia expresada a través del correspondiente Plan Local. Pues bien, la práctica recomendable y seguida por muchas del resto de ciudades amigas de la infancia, para adaptar sus respectivos planes locales a las novedades de la LOPIVI ha sido integrar en tales planes locales las directrices de la Ley en relación con la promoción de entornos seguros para los niños, niñas y adolescentes (en adelante NNyA), el refuerzo o, en su caso, la implantación de medidas de formación del personal empleado público en materia de detección precoz, prevención y actuación ante cualquier situación de violencia ejercida contra los NNyA, el diseño y aplicación de protocolos integrados de todos los departamentos locales, municipales o no, concernidos, el tratamiento de las notificaciones de situaciones de violencia y la actuación de los servicios sociales en tales casos, la coordinación de las nuevas figuras implantadas por la Ley en los servicios deportivos y educativos y las acciones de prevención y apoyo a las familias para la erradicación y prevención de cualquier tipo de violencia contra los niños y niñas.

Teniendo en cuenta todo esto, adelantábamos, en aquel momento de revisión del marco legal de los servicios sociales, la propuesta de la revisión integral del III Plan de Infancia de Calatayud teniendo en cuenta que ésta, no puede ser realizada solo por los Servicios Sociales que tendrán que asumir las tareas y orientaciones que la Ley les asigna expresamente, sino que tiene que ser una tarea compartida con el resto de departamentos y dispositivos con presencia en Calatayud que tengan algún tipo de servicio o relación con los NNyA, ya sean municipales o no.

A partir de esta reflexión, planteamos las siguientes acciones:



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

1º el Plan Estratégico de Servicios Sociales incorporará el diseño y aplicación de un Programa de Prevención de la Violencia contra NNyA en el que se integrarán las medidas que, bien figuren ya en el III Plan, o bien sean agregadas a la luz de lo estipulado por la L.O, tengan que ver con la detección precoz, la prevención y el tratamiento de las situaciones de violencia en el ámbito de sus servicios y, además, el tratamiento de las notificaciones procedentes de otros ámbitos.

2º El Plan Estratégico de Servicios Sociales incorporará un programa de Intervención comunitaria de Apoyo a las Familias en la promoción de entornos familiares seguros y en la prevención de la violencia en el entorno familiar que, como ordena la Ley, habrá de partir de un Diagnóstico de la Situación de las Familias en Calatayud.

3º El Plan Estratégico de Servicios Sociales incorporará acciones de participación en la creación de órganos y espacios de coordinación con el resto de los servicios, municipales o no, para la promoción de la cultura de la prevención y el establecimiento de protocolos integrados de actuación con tales servicios ante situaciones de violencia.

Por otro lado, no dejaremos de hacer con el III Plan de Infancia lo que ya hemos hecho con el resto de los planes sectoriales, los revisaremos en aquellas acciones que encomienden a los servicios sociales a los efectos de sumarlas o integrarlas con las que acabamos de proponer.

El III Plan de Infancia de Calatayud se estructura en 6 objetivos generales a los que se dirigen respectivamente 6 Líneas de Actuación que se desagregan en 25 Programas y éstos a su vez en 91 Medidas.

LÍNEA 1. ÁREA DE EDUCACIÓN FORMAL Y PREESCOLAR

PROGRAMA 1.1. Conseguir una adecuada escolarización de todos los niños y niñas del municipio, creando los mecanismos de compensación adecuados para favorecer la igualdad



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

Medida 1.1.1. Proyectos específicos de apoyo a niños y niñas con dificultades de integración por problemas de etnia o adaptación a nuestro país.

Medida 1.1.2. Proyectos personalizados de atención socioeducativa para niñas y niños en riesgo o en proceso de abandono de la escolarización obligatoria.

PROGRAMA 1.3. Lograr la plena escolarización y asistencia a los Centros Educativos, y Programa conseguir la eliminación del absentismo en Primaria y la reducción del absentismo en la ESO.

Medida 1.3.4. Elaboración de programas de apoyo a la escolarización de colectivos en desventaja socioeducativa: inmigrantes, etnia, alumnado con discapacidades....

PROGRAMA 1.4. Potenciar programas que desarrollen valores de interculturalidad.

Medida 1.4.1. Crear el Programa “Compartiendo Culturas”, ampliándolo a todos los Centros escolares del municipio.

PROGRAMA 4.1. Proporcionar apoyos a los padres, madres y/o cuidadores en la tarea educativa, reforzando su papel imprescindible como transmisores de pautas y valores a sus hijos/as.

Medida 4.1.2. Puesta en marcha de grupos de familias y/o cuidadores con necesidades similares.

Medida 4.1.3. Programas de información, orientación y asesoramiento dirigidos a familias.

Medida 4.1.4. Campaña de comunicación sobre las actividades que hacen los Servicios Sociales en general y de cara a la infancia en particular.

PROGRAMA 4.3. Potenciar programas de intervención con menores en situación de riesgo.

Medida 4.3.1. Elaborar programas de intervención psicosocial dirigidos a familias con menores a cargo en situación o riesgo de desestructuración social, desprotección, maltrato o abandono.

Medida 4.3.2. Elaborar protocolo de coordinación para la detección y abordaje de situaciones de riesgo, desprotección y muy especialmente maltrato y abusos sexuales, en la infancia y adolescencia.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

Medida 4.3.5. Programa de intervención con familias en situación de ruptura conflictiva.

Medida 4.3.6. Atención psicológica a menores en cuyas familias se haya producido violencia de género.

PROGRAMA 4.4. Incremento de medidas que neutralicen situaciones de ruptura conflictiva y violencia de género.

Medida 4.4.2. Apoyo psicosocial a familias que hayan sufrido violencia de género.

Medida 4.4.3. Programa de intervención con familias en situación de ruptura conflictiva.

PROGRAMA 4.5. Incremento de medidas que favorezcan la conciliación de la vida familiar y laboral.

Medida 4.5.4 Ayudas económicas municipales a familias con rentas bajas para facilitar el acceso a recursos que les permitan conciliar la vida familiar y laboral.

PROGRAMA 6.1. Sensibilización de la población sobre los derechos de la infancia y adolescencia.

Medida 6.1.1. Campañas de sensibilización de carácter periódico sobre los derechos de la infancia, y especialmente en la celebración del Día Internacional de los derechos del niño.

Estas 15 Medidas del Plan de Infancia se integrarán en la Planificación Estratégica de los Servicios Sociales de la siguiente forma.

En la tabla 10, de elaboración propia, se establecen las convergencias y relaciones entre las Estrategias europeas y españolas más sensibles para los servicios sociales con las medidas del Plan Estratégico.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

Las Medidas 1.1.1, 4.1.3, 4.3.1., 4.3.5., 4.3.6., 4.4.2. y 4.4.3., forman parte de la intervención individual familiar propia del Equipo de Familia.

Las Medidas 1.1.2. y 1.3.4. se integrarán en el Programa de Prevención de la exclusión por absentismo o abandono escolar que propondrá el Plan como competencia del Equipo de Inclusión.

Las Medidas 4.1.2., 4.1.3. y 4.1.4., se integrarán el Programa de Intervención comunitaria de Apoyo a la Familia que propondrá el Plan.

Las Medida 1.4.1. se integrará en el Programa específico de atención a la población migrante que ya hemos propuesto en anteriores apartados.

La Medida 4.3.2. se integrará como aportación colaborativa de los Servicios Sociales a los espacios de coordinación que se creen, en el Programa de Prevención de la exclusión y la violencia contra la infancia que ya hemos propuesto en otros apartados.

La Medida 6.1.1. se integrará en el Programa de Prevención de la exclusión y la violencia contra los NNyA.

La Medida 4.5.4. será tenida en cuenta en la elaboración de la Ordenanza General y en el Catálogo de prestaciones y servicios.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

| ESTRATEGIAS EUROPEAS | ESTRATEGIAS ESPAÑOLAS | ESTRATEGIAS DE CALATAYUD | ESTRATEGIAS DE CALATAYUD | PLAN ESTRATÉGICO SS.SS. |
|--|--|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estrategia europea sobre los derechos de los niños. ➤ Garantía Infantil Europea. ➤ Marco estratégico de la UE para la igualdad, la inclusión y la participación de los gitanos para 2020-2030. ➤ PILAR SOCIAL PRINCIPIO 19 Vivienda y asistencia para pers. sin hogar. ➤ PILAR SOCIAL PRINCIPIO 20 Acceso a los servicios esenciales ➤ PILAR SOCIAL PRINCIPIO 2 Igualdad de Género ➤ Estrategia Europea de Ciudadanos. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estrategia de erradicación de la violencia sobre la infancia y la adolescencia 2023-2030 ➤ Estrategia Nacional de Prevención y Lucha Contra la Pobreza y la Exclusión social 2019-2023. ➤ Plan de choque para la economía de los cuidados y Refuerzo de las políticas de inclusión. (Componente 22 de España puede) ➤ Estrategia Nacional de lucha contra el sinhogarismo en España 2023-2030 ➤ III Plan Igualdad de Género ➤ El Plan de Choque en Dependencia 2021 2023 ➤ Plan de choque para la economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de inclusión. (Componente 22 de España puede) ➤ Estrategia Nacional para la Igualdad, Inclusión y Participación del Pueblo Gitano 2021-2030. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ AGENDA URBANA <ul style="list-style-type: none"> L.A. 13.- Políticas de inclusión social, seguridad ciudadana y civismo. L.A. 14.- economía de los cuidados ante el envejecimiento población. L.A. 15.- Acciones innovadoras de dinamización social. L.A. 25.- Promoción de vivienda pública social y asequible. L.A. 27.- Administración pública más ágil, cercana y accesible ➤ PLAN DE JUVENTUD <ul style="list-style-type: none"> L.A. 1. EMANCIPACIÓN L.A. 2. CALIDAD DE VIDA ➤ PLAN ADICCIONES <ul style="list-style-type: none"> PREVENCIÓN UNIVERSAL PREVENCIÓN INDICADA PREVENCIÓN SELECTIVA ➤ PLAN DE IGUALDAD <ul style="list-style-type: none"> OBJETIVO 6.1.: Integración mujeres riesgo de exclusión social OBJETIVO 6.2.: Perspectiva de género servicios y programas bienestar social OBJETIVO 6.3: Combatir la doble discriminación OBJETIVO 9.1: Favorecer la conciliación. OBJETIVO 9.2: Sensibilización corresponsabilidad. OBJETIVO 10.1: Prevenir violencia de género. OBJETIVO 10.2: Actuar ante las agresiones que sufren mujeres OBJETIVO 10.3: Atender integralmente violencia género | <ul style="list-style-type: none"> ➤ II PLAN DE INFANCIA Y ADOLES. <ul style="list-style-type: none"> PROGRAMA 1.1. Conseguir una adecuada escolarización PROGRAMA 1.3. ... conseguir la eliminación del absentismo en Primaria y la reducción del absentismo en la ESO. PROGRAMA 1.4. Potenciar valores de interculturalidad. PROGRAMA 4.1. Proporcionar apoyos a los padres, madres y/o cuidadores en la tarea educativa. PROGRAMA 4.3. Potenciar intervención con menores en situación de riesgo. PROGRAMA 4.4. Medidas que neutralicen ruptura conflictiva y violencia de género. PROGRAMA 4.5. Medidas conciliación de la vida familiar y laboral. PROGRAMA 6.1. Sensibilización de la población sobre los derechos de la infancia y adolescencia. | <p>Medida 1.2.1.1. Diseño y aprobación del Plan Sectorial de las Personas Mayores.</p> <p>Medida 3.1.1.1. Diseño y aplicación de un Programa de Atención a las situaciones de Soledad y Prevención del Aislamiento de Personas Mayores</p> <p>Medidas 2.3.2.3., 2.3.2.4 y 2.3.2.5 Diseñar y poner en funcionamiento en la Residencia Municipal nuevos servicios de cuidados a la dependencia.</p> <p>Medida 1.1.2.1.: Aprobación de la Ordenanza General de Servicios Sociales comprensiva de la globalidad de la acción social del Ayuntamiento incluidas las relacionadas con la vivienda social.</p> <p>Medida 1.2.1.2. Rediseño del Plan de Infancia.</p> <p>Medida 3.1.1.2. Diseño y aplicación de un Programa de intervención comunitaria en Prevención de la Exclusión y la Violencia contra los NNyA</p> <p>Medida 3.1.1.3. Diseño y aplicación de un Programa de intervención comunitaria de Apoyo a la Familia.</p> <p>Medida 1.2.1.3. Diseño y aprobación del Plan Sectorial de Personas Migrantes.</p> <p>Medida 1.2.1.4. Diseño y aprobación del Plan Sectorial de Pueblo Gitano.</p> <p>Medida 3.1.1.4. Diseño y aplicación de un Programa de intervención comunitaria en Prevención de la Exclusión y la Violencia contra las mujeres.</p> <p>Medida 3.1.1.5. Diseño y aplicación de un Programa de Prevención de la Exclusión</p> <ul style="list-style-type: none"> A) Prevención de la Exclusión por absentismo o abandono escolar B) Prevención de la Exclusión de la Población Migrante |



4. MARCO CONCEPTUAL

4.1.- MARCO CONCEPTUAL.

Ejercer la acción planificadora como pretende el presente Plan, exige ser consciente del punto de partida. Nunca se parte de cero, siempre existe un sustrato, una base, un pilar de pensamiento que orienta, en primer lugar, los objetivos y el deseo de la acción para conseguirlos y, luego, el rumbo, la orientación del camino a seguir y la forma de recorrerlo.

En definitiva, el Plan no es sino un universo ecosistémico en el que todo está relacionado, nada es inmune a las determinaciones, adaptaciones, modificaciones, formas de cada uno de los elementos restantes: ideas, principios, normas, decisiones, instrumentos, ...

Si se considera así, hasta la última o más pequeña de las acciones que finalmente el Plan determine y su puesta en práctica en la realidad cotidiana de ciudadanos y profesionales tendrá las trazas de su origen, responderá o formará parte de forma clara y visible de aquel pilar de pensamiento del que partió toda la estructura de la planificación.

Una parte fundamental del ecosistema del Plan ya ha sido enunciada en las páginas anteriores: todo el acervo normativo y estratégico establecido por las instituciones y estructuras de decisión que responden a la organización política en las que, como las muñecas rusas, se incardina un ayuntamiento como el de Calatayud. Todas esas normas y orientaciones que hemos repasado conforman un contexto general que, siendo ineludible, aun deja ámbitos de decisión, grados de libertad a la hora de concretar y descender al terreno de la práctica a los que el planificador debe terminar por dar forma.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

Así es que conviene, antes de concretar las líneas estratégicas, los objetivos, las acciones que el Plan proponga, enunciar siquiera las más elementales características de su punto de partida conceptual e ideológico dentro del contexto ecológico conformado por el marco legal y normativo-estratégico anteriormente descrito.

Forman parte del pilar conceptual que da forma al Plan Estratégico de Servicios Sociales de Calatayud los siguientes principios y conceptos:

Los servicios sociales como sistema y derecho universal

En primer lugar, señalamos como Patrocinio Las Heras (Heras, 2019) que “el derecho a los servicios sociales está reconocido en la Declaración Universal de Derechos Humanos; en la Carta Social Europea del Consejo de Europa y en el Tratado de Reforma de la Unión Europea, Lisboa 2009” (pág. 219)

En segundo lugar, definimos los servicios sociales como un sistema dirigido a proteger a las personas ante una serie de necesidades. Definir los servicios sociales como sistema, siguiendo a Bertalanffy (Von Bertalanffy, 2000) significa que hablamos de un todo integrado en un todo al que pertenece y formado por partes relacionadas entre sí y con el conjunto y que no puede ser explicado solo mediante la explicación de cada uno de sus elementos (principios, normas, recursos, profesionales, dispositivos, etc.).

En tercer lugar, concebimos el sistema de los Servicios Sociales como uno de los cuatro pilares según la terminología de Joaquín Santos (Santos Martí, 2012) o sistemas de protección social que se integran a su vez y sucesivamente en otros macrosistemas que denominamos estado de bienestar español y estado social europeo. En este marco, lo definimos de la siguiente forma:

Se trata de un sistema que garantiza el derecho universal de acceso a determinados derechos subjetivos de ciudadanía y dispone de un objeto de atención propio diferenciado de otros sistemas de protección (garantía de ingresos, sanidad o educación).

Hacemos especial hincapié en que esta manera de definir los servicios sociales descarta y supera la visión asistencialista dirigida a los colectivos más vulnerables y orienta su



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

acción de forma transversal a un conjunto concreto de necesidades sociales de toda la ciudadanía.

Definimos el objeto de atención o intervención social del sistema alrededor de tres grandes ejes:

- ✓ Capacitación y empoderamiento de la persona y de las comunidades en las que se integra para desarrollarse y vivir dignamente.
- ✓ Autonomía funcional para las actividades de la vida diaria.
- ✓ Integración en el entorno relacional familiar y comunitario.

Sistema Público de protección social. Responsabilidad pública

Concebimos el presente Plan Estratégico de Servicios Sociales como un instrumento planificador del Sistema **Público** de Servicios Sociales. Entendemos, por tanto, las acciones que platee como de responsabilidad pública, es decir de las administraciones públicas.

En línea con lo dispuesto en la Ley 5/2009 de Servicios Sociales de Aragón en cuanto al concepto de responsabilidad pública, consideramos que el sistema incluye el conjunto de recursos, prestaciones, planes, programas, proyectos, equipamientos y equipos técnicos destinados a la atención social de la población, ya sean de titularidad de la Comunidad Autónoma o del ayuntamiento de Calatayud y consideramos igualmente incluidos en el Sistema Público, los de responsabilidad pública que ambas Administraciones proveen a través de las entidades de iniciativa social o mercantil.

Proximidad. La unidad de convivencia, el barrio y el municipio como bases.

Consideramos inherente al concepto de servicios sociales el concepto de proximidad. Nada que se pueda analizar y/o hacer en el ámbito personal, familiar y comunitario propio de los ciudadanos se debe hacer fuera del mismo.

En línea con este principio, consideramos de un especial valor y con una especial responsabilidad a los servicios sociales municipales.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

El municipio y, antes que él, el barrio y la unidad de convivencia son las unidades básicas para la definición de los servicios sociales que deban recibir sus ciudadanos.

Como extensión de esta premisa apostamos por priorizar la desagregación de los diagnósticos, programas e intervenciones sobre la comunidad en los entornos de mayor proximidad: las unidades de convivencia, los barrios y los municipios.

Prestaciones y servicios del Sistema Público

La Ley 5/2009 de Servicios Sociales de Aragón establece que “El Catálogo es el instrumento que determina el conjunto de prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón”.

Por otro lado, ya hemos señalado la necesidad de que, en virtud de las competencias que el acervo legal permite a las entidades locales, el Ayuntamiento de Calatayud elabore, apruebe y regule, mediante la oportuna ordenanza, la concreción en su territorio municipal de las anteriores y el reconocimiento del derecho a las prestaciones y servicios sociales que, en ampliación y complemento de las autonómicas, estime por oportuno.

Por tanto, el Catálogo establecido por la Ley de Servicios Sociales de Aragón constituye uno de los instrumentos básicos de referencia para la elaboración del Plan Estratégico de Servicios Sociales de Calatayud. Junto a él y sin afectar a los derechos subjetivos que asienta, en virtud de su plena capacidad para hacerlo y en el uso de las competencias que el principio de autoorganización le otorga, el catálogo de prestaciones y servicios que el Ayuntamiento establezca mediante Ordenanza de reconocimiento de derechos.

Organización del Sistema

Como ya hemos analizado en apartados anteriores, la Ley 5/2009, estructura los servicios sociales en Aragón en dos niveles de atención y establece que corresponde a los municipios, individualmente o agrupados en comarcas, la organización de los Servicios Sociales Generales.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

Por otra parte establece el nivel especializado de atención del Sistema del que pueden participar las entidades locales en función de su autonomía administrativa pero siempre dentro de la planificación general de los servicios autonómicos.

En línea con esta concepción estructural, para la elaboración del Plan, concebimos los servicios sociales municipales de Calatayud estructurados de la siguiente forma:

Servicios Sociales de Base:

Desarrollados por profesionales del Trabajo Social que, como profesionales de referencia para cada ciudadano, en función de la ubicación de su residencia en la geografía de la ciudad, prestan un primer nivel generalista de atención basado en la valoración global de las necesidades sociales personales, familiares y comunitarias de los ciudadanos, la orientación en el acceso a los recursos sociales, la aplicación de prestaciones de urgencia social y servicios de acompañamiento social para el diseño, compartido con los ciudadanos, de proyectos sostenibles de mejora de su situación vital que pueden suponer la canalización hacia programas específicos y/o, en su caso, a servicios y prestaciones especializadas del Sistema. Todo ello basado en el criterio de valoración y prescripción facultativa que, como profesionales les corresponde.

Programas de servicios sociales específicos:

Desarrollados por equipos interdisciplinarios conformados, al menos, por profesionales del Trabajo Social, la Educación Social y la Psicología de la intervención social que, recibidas la valoración y prescripción facultativas del profesional de referencia, actualizan, amplían y cualifican, con la participación de la persona usuaria, el diagnóstico de la situación de necesidad y elaboran con ella un itinerario integrado y compartido de intervención interdisciplinar mediante la aplicación de actuaciones profesionales propias de sus respectivas disciplinas y bajo la prescripción facultativa que cada una de ellas oriente. El profesional del Trabajo Social de cada equipo interdisciplinar asume el rol de profesional de referencia, una vez recibida la derivación realizada desde la atención primaria.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

El Centro de Servicios Sociales es el recurso o dispositivo desde el que se hacen efectivos ambos programas y, para ello, deberá contar, al menos, con un equipo dedicado a las problemáticas de la convivencia familiar y de la infancia, otro a las problemáticas relacionadas con las situaciones de exclusión social y otro centrado en la necesidad básica de autonomía personal y atención a la dependencia.

Servicios Sociales Especializados de titularidad municipal

Desarrollados por equipos profesionales exprofeso y de responsabilidad municipal que el Ayuntamiento sostiene, bien en solitario, bien a través de convenio o concertación con la administración autonómica. En el caso de Calatayud, la Residencia Municipal San Íñigo.

Modelo de Intervención

La organización descrita en el apartado anterior detalla los elementos imprescindibles de la infraestructura por la que debe circular la intervención de los profesionales de los servicios sociales, es el equivalente al trazado de las vías de un mapa ferroviario o de carreteras en el que se especifican los cambios de vía, las estaciones y las alternativas de circulación para alcanzar un destino.

Nos queda por detallar, sin embargo, un aspecto más cualitativo que, siguiendo con el símil, se relaciona no tanto con el “por donde” se circula y más en el “cómo” se circula y con qué tipo de vehículos se hace a qué velocidad y con qué precauciones y normas de tráfico se hace.

Nos referimos al modelo de intervención, es decir el “cómo” vamos a realizar la intervención profesional, basados en qué principios metodológicos y bajo qué premisas de atención a nuestros ciudadanos.

El modelo de intervención por el que apuesta el Plan pretende superar viejos modelos asistencialistas basados en una relación de preminencia de los profesionales que interpretan la realidad y, en función de tal interpretación, imponen ciertos remedios previamente establecidos y estandarizados para mejorarla a unos ciudadanos pasivos,



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

confiados y sometidos a las decisiones de los primeros sin alternativa para su autodeterminación.

Apuesta en su lugar por un nuevo paradigma de relación usuario – profesional en el que se da prioridad a la capacidad de conocer, interpretar y decidir de la persona atendida y en el que el objetivo final de la intervención sea que la persona o la comunidad objeto de atención diseñe su propio itinerario de forma congruente con un proyecto de vida o de desarrollo comunitario auto asumido. En este nuevo paradigma, los profesionales se transforman en colaboradores para el trazado tanto del proyecto como del itinerario y en facilitadores, de forma consensuada con la persona, de los recursos prestacionales o de servicios propios de sus conocimientos que se vayan haciendo necesarios para realizarlos.

El Plan Estratégico parte de un posicionamiento humanista de la atención social que pone a la persona en el centro, que mira hacia sus potencialidades y no solo a sus carencias y dificultades, que la concibe única y diversa como sistema interactivo dentro de otros sistemas y que siempre, sean cuales sean sus circunstancias y a lo largo de todo su ciclo vital, mantiene grados de autodeterminación como derecho intrínseco.

En resumen, un posicionamiento caracterizado por:

- ✓ Una visión holística de la persona y una concepción de la misma como sujeto activo de su propio destino (autonomía/potenciación).
- ✓ Una óptica positiva basada en las capacidades de las personas, en las oportunidades vitales de su entorno (existentes y/o potenciales) y en la orientación socioeducativa como estrategia fundamental dentro de los procesos de Atención Social.
- ✓ Una perspectiva ecológica que visualiza a las personas en constante interacción con su entorno (perspectiva psicosocial) y la relevancia de las redes sociales y de la articulación de los diferentes sistemas de apoyo social y actores implicados en el marco de la comunidad.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

- ✓ El reconocimiento del dinamismo, la diversidad y la complejidad social que reclama repensar, permanentemente, las estrategias y metodologías de intervención social.
- ✓ La potenciación de las respuestas de proximidad y el papel central de las prácticas comunitarias como motor de transformación social.
- ✓ La opción por un enfoque proactivo de la Acción Social y por las prácticas preventivas.
- ✓ El apoyo a las familias entendido como un factor clave en la orientación de la Acción Social y el ciclo vital como estructurador y articulador de los diferentes itinerarios de respuesta social.

4.2.- PRINCIPIOS RECTORES DEL PLAN

La Ley 5/2009 de Servicios Sociales de Aragón, marca una serie de principios que, de forma ineludible, en virtud de las competencias que asisten al gobierno autonómico, deben presidir cualquier acción del Sistema Público. Por tanto, el Plan Estratégico de Calatayud asume como propios tales principios. Exponemos a continuación los no mencionados hasta ahora y que se incorporan para completar ese marco:

Responsabilidad pública:

En virtud de este principio el Plan parte de que corresponde a los poderes públicos y, entre ellos al Ayuntamiento, garantizar la disponibilidad y el acceso a las prestaciones y servicios sociales mediante la aportación de los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios.

Igualdad y Equidad.

Principio por el cual el Plan se orienta a evitar cualquier discriminación asociada a condiciones de índole personal o social y a prever, en su caso, medidas de acción positiva para favorecer la igualdad de oportunidades y de trato, así como la accesibilidad universal y el diseño



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

Coordinación y cooperación.

El Plan promoverá la coordinación, cooperación y transversalidad de objetivos entre los recursos públicos en todas las áreas y sistemas públicos de protección social y con la iniciativa privada, especialmente con la iniciativa social sin ánimo de lucro.

Promoción de la iniciativa social.

Se promoverá desde el Plan la participación de la iniciativa social sin ánimo de lucro en el ámbito de los servicios sociales municipales.

Participación ciudadana.

El Plan se orientará a la promoción de la colaboración solidaria de las personas y de los grupos a través de las fórmulas que se consideren más oportunas, entre otras, la participación en actividades de voluntariado organizado y ayuda mutua, o la participación de las personas usuarias en la planificación y el seguimiento del propio Plan.

Calidad.

El Plan apostará por el diseño y aplicación de sistemas de calidad total en la gestión y provisión de los servicios y prestaciones en los que se incluyan procedimientos para la queja y reclamación y propuestas ciudadanas de mejora.

Prevención y orientación comunitaria.

El Plan apuesta por minimizar los riesgos que puedan producir situaciones de necesidad social y actuar desde un enfoque comunitario sobre las causas estructurales que originan la exclusión o limitan el desarrollo de una vida autónoma.

Perspectiva de género

El Plan incorporará la perspectiva de género incorporando a todas sus acciones el respeto a la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, así como la atención específica a las situaciones de especial vulnerabilidad que afecten particularmente a las mujeres.



5. EL PLAN ESTRATÉGICO

5.1.- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.

Dos elementos imprescindibles en todo planeamiento estratégico son la Misión y la Visión en la que se basan y a la que se dirigen todas y cada una de las líneas y acciones estratégicas.

Para definir las, se ha contado con definición realizada de estos aspectos en diversos programas y documentos elaborados con anterioridad por el equipo profesional.

Presentamos aquí tal definición:

MISIÓN

GARANTIZAR A LA CIUDADANÍA LA COBERTURA DE SUS NECESIDADES SOCIALES DE AUTONOMIA, INCLUSIÓN Y CONVIVENCIA Y CONTRIBUIR AL DESARROLLO SOCIAL COLECTIVO FOMENTANDO LA PARTICIPACIÓN Y LA IGUALDAD PARA CONSEGUIR UNA SOCIEDAD COHESIONADA, INCLUSIVA Y SOLIDARIA MEDIANTE SERVICIOS SOCIALES DE CALIDAD.

VISIÓN

UNOS SERVICIOS SOCIALES VISIBLES CON UN CATÁLOGO COMPLETO Y CONCRETO DE PRESTACIONES Y SERVICIOS ADECUADO A LAS NECESIDADES SOCIALES Y ABIERTO A LA AUTODETERMINACIÓN DE LAS PERSONAS EN CADA MOMENTO DE SU CICLO VITAL Y DONDE LOS PROFESIONALES TRABAJAMOS DE FORMA CIENTÍFICA, COHERENTE, UNIFICADA Y SISTEMÁTICA.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

VALORES

Ya hemos destacado en la definición del marco conceptual y de los principios rectores, los valores que presiden el Plan. Señalamos a continuación como resumen:

Desde una cultura de transparencia, accesibilidad y calidad, los valores desde los que se construyen las actuaciones de los Servicios Sociales de Calatayud son:

- Responsabilidad Pública
- Universalidad
- Igualdad
- Atención personalizada y continuada
- Dimensión comunitaria
- Calidad
- Participación ciudadana
- Coordinación y cooperación

A estos se añaden los demás principios establecidos en la Ley 5/2009 de Servicios Sociales de Aragón.

Equidad

- Prevención
- Autonomía personal
- Integración en el entorno
- Planificación y evaluación
- Descentralización
- Integración de la perspectiva de género
- Promoción de la iniciativa y del voluntariado social
- Transversalidad



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

5.2.- ESTRUCTURA GENERAL DEL PLAN

A partir del diagnóstico realizado, del marco estratégico europeo, estatal y autonómico y de la normativa estatal y autonómica en las materias vinculadas de la Misión, para alcanzar la Visión expresada, el Plan se estructura en 4 Objetivos Generales que se desagregan en 14 Objetivos Específicos a los que se dirigen 28 Líneas de Acción que se pormenorizan a través de 106 Medidas.

Se propone una vigencia del Plan de 5 años, es decir de 2023 a 2028. Con este horizonte temporal, se asigna una previsión de realización para cada línea de acción y de consecución para cada Objetivo Específico a corto medio y largo plazo, entendiendo por corto plazo el primer año de ejecución, por medio plazo el segundo y tercer año de ejecución y por largo plazo el cuarto y quinto año de ejecución.

Se añade al final de capítulo, un cuadro sinóptico de Ejes, Objetivos Líneas de Acción y Medidas.

La Evaluación del Plan cuenta con su propio proyecto integral que se expondrá en el apartado 8 de este documento y abarcará la evaluación del diseño, la evaluación de la ejecución para su seguimiento y la evaluación de resultados e impacto.

5.2.1. Los Objetivos Generales.

O.G.1. AFIANZAR LOS DERECHOS A LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDADANÍA DE CALATAYUD

O.G.2. CONSEGUIR UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL SUFICIENTE, QUE PRESTE, DE FORMA INTERDISCIPLINAR, SERVICIOS SOCIALES PERSONALES Y COMUNITARIOS CENTRADOS EN LAS PERSONAS COMO RESPUESTA A SUS NECESIDADES SOCIALES BÁSICAS.

O.G.3. DETECTAR Y PREVENIR NECESIDADES SOCIALES EMERGENTES Y RESPONDER A LA DIVERSIDAD Y COMPLEJIDAD DE SITUACIONES DE VULNERABILIDAD DE LAS PERSONAS Y LA COMUNIDAD.

O.G.4. GARANTIZAR UNOS SERVICIOS SOCIALES AVANZADOS DE LA MÁXIMA CALIDAD Y BAJO CRITERIOS DE ÉTICA Y TRANSPARENCIA EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

5.2.2. Desarrollo en Objetivos Específicos:

OBJETIVO ESPECÍFICO 1.1.

DEFINIR LOS DERECHOS A LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDADANÍA DE CALATAYUD.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1.2.

MEJORAR LA ATENCIÓN A LAS NECESIDADES SOCIALES BÁSICAS DE COLECTIVOS ESPECÍFICOS DE LA POBLACIÓN.

O.G.1.

AFIANZAR
LOS
DERECHOS A
LOS
SERVICIOS
SOCIALES DE
LA
CIUDADANÍA
DE
CALATAYUD

OBJETIVO ESPECÍFICO. 1.3.

GARANTIZAR LA IGUALDAD DE ATENCIÓN A LAS NECESIDADES SOCIALES BÁSICAS DE LOS CIUDADANOS.

OBJETIVO ESPECÍFICO. 1.4.

GARANTIZAR EL ACCESO IGUALITARIO DE LA CIUDADANÍA A LOS SERVICIOS SOCIALES

OBJETIVO ESPECÍFICO 1.5.

POTENCIAR LA TRANSVERSALIDAD DE LAS ACCIONES ENTRE LOS DISTINTOS SISTEMAS Y RECURSOS DE PROTECCIÓN SOCIAL CON PRESENCIA EN LA CIUDAD PRESERVANDO LA NATURALEZA DEL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES.



O.G.2.

CONSEGUIR UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL SUFICIENTE, QUE PRESTE, DE FORMA INTERDISCIPLINAR, SERVICIOS SOCIALES PERSONALES Y COMUNITARIOS CENTRADOS EN LAS PERSONAS, COMO RESPUESTA A SUS NECESIDADES SOCIALES BÁSICAS.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2.1.

CONFIGURAR UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES QUE SEA CAPAZ DE DAR RESPUESTA INTERDISCIPLINAR A LAS NECESIDADES SOCIALES BÁSICAS DE LOS CIUDADANOS DE CALATAYUD.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2.2.

CONFIGURAR PROCESOS ESTANDARIZADOS DE INTERVENCIÓN INTERDISCIPLINAR CON INDIVIDUOS O UNIDADES DE CONVIVENCIA

OBJETIVO ESPECÍFICO 2.3.

CONFIGURAR LA PLANIFICACIÓN OPERATIVA ANUAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES ESTRUCTURADA EN DOS NIVELES DE ATENCIÓN: SERVICIOS SOCIALES GENERALES Y SERVICIOS SOCIALES ESPECIALIZADOS DE TITULARIDAD MUNICIPAL.

OBJETIVO ESPECÍFICO. 2.4.

GARANTIZAR LA SOSTENIBILIDAD Y CONTINUIDAD DEL DESEMPEÑO DE LAS DISTINTAS FIGURAS PROFESIONALES DEL EQUIPO PARA LA INTERVENCIÓN INTERDISCIPLINAR



O.G.3.

DETECTAR Y
PREVENIR
NECESIDADES
SOCIALES
EMRGENTES
Y
RESPONDER
A LA
DIVERSIDAD
Y
COMPLJIDAD
DE
SITUACIONES
DE
VULNERABI
LIDAD DE LAS
PERSONAS Y
LA
COMUNIDAD

OBJETIVO ESPECÍFICO 3.1.

PROMOCIÓN DE UN ENFOQUE
COMUNITARIO PREVENTIVO EN LA
ATENCIÓN DE LAS PERSONAS Y COLECTIVOS
MÁS VULNERABLES.



O.G.4.

GARANTIZAR UNOS SERVICIOS SOCIALES AVANZADOS DE LA MÁXIMA CALIDAD Y BAJO CRITERIOS DE ÉTICA Y TRANSPARENCIA EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL.

OBJETIVO ESPECÍFICO 4.1.

GARANTIZAR LA EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUAS DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DE CALATAYUD.

OBJETIVO ESPECÍFICO 4.2.

GARANTIZAR EL SEGUIMIENTO PERMANENTE Y LA TRANSPARENCIA DEL SISTEMA ANTE LA CIUDADANÍA

OBJETIVO ESPECÍFICO 4.3.

GARANTIZAR EL ENFOQUE ÉTICO EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL.

OBJETIVO ESPECÍFICO 4.4.

GARANTIZAR LA INNOVACIÓN PERMANENTE Y EL ENFOQUE CIENTÍFICO EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

5.2.3. Desarrollo de los objetivos específicos en líneas de acción

OBJETIVO ESPECÍFICO 1.1.

DEFINIR LOS DERECHOS A LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDADANÍA DE CALATAYUD.

LÍNEA DE ACCIÓN 1.1.1.: AJUSTE DEL PRESUPUESTO MUNICIPAL EN SERVICIOS SOCIALES.

Medida 1.1.1.1.: Marcar como objetivo para los cuatro años de vigencia del Plan Estratégico alcanzar una inversión total por habitante y año en servicios sociales de 197 € con Residencia San Íñigo incluida.

Medida 1.1.1.2.: Garantizar una inversión de 100 € habitante y año para los servicios sociales generales. Ambas medidas suponen aumentar progresivamente en los próximos cuatro años el presupuesto anual del departamento hasta 468.000 € por año.

Medida 1.1.1.3.: Incorporar a las partidas del presupuesto municipal de ingresos los conceptos de precio público de servicios de prevención de la dependencia y Centro de Estancias Diurnas y de transferencias de gasto corriente procedentes de la negociación con la Consejería de los acuerdos para la implantación de tales servicios.

LÍNEA DE ACCIÓN 1.1.2.: APROBACIÓN DE NORMATIVA LOCAL

Medida 1.1.2.1.: Aprobación de la Ordenanza General de Servicios Sociales comprensiva de la globalidad de la acción social del Ayuntamiento incluidas las relacionadas con la vivienda social.

Medida 1.1.2.2.: Aprobación del Catálogo de Servicios Sociales.

Medida 1.1.2.3.: Desarrollo y aplicación del Plan Estratégico de Servicios Sociales.

Medida 1.1.2.4.: Regulación estatutaria del Consejo Sectorial de Servicios Sociales.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

LÍNEA DE ACCIÓN.1.1.3.: NEGOCIACIÓN PERMANENTE CON LA COMUNIDAD AUTÓNOMA Y EL IASS DE LOS ACUERDOS PROGRAMA PARA EL SOSTENIMIENTO Y MEJORA DEL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES EN CALATAYUD.

Medida 1.1.3.1.: Negociación estructural con el departamento responsable de la Consejería sobre el desarrollo general del Sistema de Servicios Sociales en la ciudad y el reequilibrio competencial entre la administración local y la autonómica que permita la mejora de los datos del gráfico 53 del Diagnóstico que sustenta el presente Plan.

Medida 1.1.3.2.: Negociación específica con la Consejería para la implantación concertada y proyección comarcal de los servicios de Prevención de la Dependencia, Promoción de la Autonomía Personal y Centro de Estancias Diurnas para personas mayores en situación de dependencia en la Residencia Municipal.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1.2.

MEJORAR LA ATENCIÓN A LAS NECESIDADES SOCIALES BÁSICAS DE COLECTIVOS ESPECÍFICOS DE LA POBLACIÓN.

LÍNEA DE ACCIÓN 1.2.1.: PARTICIPACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL INCREMENTO Y MEJORA DE LA PLANIFICACIÓN SECTORIAL

Medida 1.2.1.1. Diseño y aprobación del Plan Sectorial de las Personas Mayores integrando el Programa de Atención de las situaciones de Soledad y Prevención del Aislamiento de las Personas Mayores de los Servicios Sociales.

Medida 1.2.1.2. Rediseño del Plan de Infancia

Medida 1.2.1.3. Diseño y aprobación del Plan Sectorial de Personas Migrantes.

Medida 1.2.1.4. Diseño y aprobación del Plan Sectorial de Pueblo Gitano.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

OBJETIVO ESPECÍFICO 1.3.

GARANTIZAR LA IGUALDAD DE ATENCIÓN A LAS NECESIDADES SOCIALES BÁSICAS DE LOS CIUDADANOS

LÍNEA DE ACCIÓN 1.3.1.: REGULACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO INTERNO DE LOS EQUIPOS Y PROFESIONALES DE LOS SERVICIOS SOCIALES.

Medida 1.3.1.1. Diseño y aprobación del Reglamento de Funcionamiento del Centro Municipal de Servicios Sociales.

Medida 1.3.1.2. Diseño y aprobación del Reglamento de Funcionamiento de la Residencia Municipal.

Medida 1.3.1.3. Inclusión en las Bases de Ejecución del Presupuesto Municipal de Calatayud la gestión, ejecución y justificación mediante Anticipo de Caja Fija de la partida presupuestaria de Transferencias a Familias del Programa Funcional 23.

Medida 1.3.1.4. Generación de acuerdos con los departamentos administrativos municipales y con los del IASS para el diseño y aplicación de un Programa de Reducción y Simplificación de Trámites en la ejecución de las prestaciones sociales



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

OBJETIVO ESPECÍFICO 1.4.

GARANTIZAR EL ACCESO IGUALITARIO DE LA CIUDADANÍA DE CALATAYUD A LOS SERVICIOS SOCIALES

LÍNEA DE ACCIÓN 1.4.1.: INCREMENTO Y MEJORA DE LOS CANALES Y CONTENIDOS DE COMUNICACIÓN COMUNITARIA.

Medida 1.4.1.1. Diseño de la imagen corporativa de los Servicios Sociales Municipales y creación del manual de estilo para la misma.

Medida 1.4.1.2. Mejora del diseño y los contenidos relativos a los servicios sociales de la página web municipal aplicando nueva imagen corporativa.

LÍNEA DE ACCIÓN 1.4.2.: MEJORA DE LA PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES POR PARTE DE LA CIUDADANÍA

Medida 1.4.2.1. Diseño y aplicación de, al menos, una campaña de información y divulgación de los Servicios Sociales de Calatayud al año dirigida a la ciudadanía en general, con apoyo en material divulgativo gráfico y con presencia en encuentros divulgativos del personal del Centro en colegios, institutos, centros de mayores y asociaciones.

Medida 1.4.2.2. Edición gráfica resumida del Plan Estratégico de Servicios Sociales y distribución a colectivos, asociaciones, entidades, departamentos municipales, etc.

Medida 1.4.2.3. Edición gráfica resumida del Catálogo de Servicios y Prestaciones y distribución a colectivos, asociaciones, entidades, departamentos municipales, etc.

Ambas tres medidas estarán a cargo del Equipo de Trabajo Social.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

LÍNEA DE ACCIÓN. 1.4.3. ZONIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO SOCIAL

Medida 1.4.3.1 Elaboración del análisis topográfico de las necesidades sociales de la ciudad.

Medida 1.4.3.2. Elaboración del análisis de carga potencial y efectiva y su distribución en la topografía urbana de la ciudad.

Medida 1.4.3.3. Distribución del mapa urbano y poblacional de Calatayud en 2 Zonas de Trabajo Social teniendo en cuenta la topografía de las necesidades sociales resultantes de la Medida 1.3.3. y la distribución equitativa de cargas potencial y efectiva entre las Zonas resultantes.

Medida 1.4.3.4. Implantación de un sistema digitalizado de cita previa que permita la reserva de citas por parte de los ciudadanos con los profesionales de las UTS a través del correspondiente enlace en la web municipal, la reserva de citas por parte de las personas usuarias de forma presencial a través del personal de conserjería y por parte de los profesionales de UTS para los profesionales de los equipos de programas específicos.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

OBJETIVO ESPECÍFICO .1.5.

POTENCIAR LA TRANSVERSALIDAD DE LAS ACCIONES ENTRE LOS DISTINTOS SISTEMAS Y RECURSOS DE PROTECCIÓN SOCIAL CON PRESENCIA EN LA CIUDAD PRESERVANDO LA NATURALEZA DEL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES.

LÍNEA DE ACCIÓN. 1.5.1. ESTABLECER ACUERDOS BILATERALES DE INTERVENCIÓN CONJUNTA Y COORDINADA CON LOS RECURSOS DE OTROS SISTEMAS DE PROTECCIÓN SOCIAL.

Medida 1.5.1.1. Establecer acuerdo de colaboración con los recursos del Sistema Educativo en Calatayud para el desarrollo de las acciones preventivas en materia de absentismo, prevención de adicciones y prevención de la violencia contra NNyA.

Medida 1.5.1.2. Establecer acuerdo de colaboración con los recursos del Sistema de Salud para la colaboración en las Líneas de Actuación (2.1.1.1.), (4.1.2.4.), (4.1.1.1.) y (4.1.1.2.) del Plan de Prevención de Adicciones.

Medida 1.5.1.3. Establecer acuerdo de colaboración con los recursos del Sistema de Empleo para la colaboración en las acciones de inclusión social.

Medida 1.5.1.4. Establecer acuerdo de colaboración con los recursos del Instituto Aragonés de la Mujer para la colaboración en las acciones del Plan de Igualdad.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

LÍNEA DE ACCIÓN. 1.5.2. FOMENTAR ESPACIOS COMUNITARIOS LOCALES DE COORDINACIÓN TÉCNICA MULTILATERAL

Medida 1.5.2.1. Promover la creación de una Comisión Técnica Multilateral para la prevención comunitaria de la violencia contra NNyA.

Medida 1.5.2.2. Promover la creación y asumir la coordinación de una Comisión Técnica Multilateral para la atención e intervención en situaciones de violencia ejercida contra NNyA que incorpore especialmente la Medida 4.3.2. del Plan de Infancia.

Medida 1.5.2.3. Promover la creación y asumir la coordinación de una Comisión Ciudadana de prevención y atención a situaciones de soledad no deseada en personas mayores.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

OBJETIVO ESPECÍFICO .2.1.

CONFIGURAR UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES QUE SEA CAPAZ DE DAR RESPUESTA INTERDISCIPLINAR A LAS NECESIDADES SOCIALES BÁSICAS DE LOS CIUDADANOS DE CALATAYUD.

LÍNEA DE ACCIÓN. 2.1.1 REINGENIERÍA DE LA ORGANIZACIÓN ACTUAL DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES A PARTIR DE LO ESTABLECIDO EN EL DECRETO 30/23 DE ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES.

Medida 2.1.1.1. Configurar la estructura del Centro Municipal de Servicios Sociales dividida en cuatro equipos específicos de atención interprofesional: Equipo de Trabajo Social, Equipo de Convivencia e Infancia, Equipo de Inclusión y Equipo de Autonomía Personal y Dependencia y un equipo específico de Apoyo Administrativo.

Medida 2.1.1.2. Establecer un plan de consolidación de puestos de trabajo a ejecutar de forma progresiva a lo largo de los cuatro años de vigencia del Plan Estratégico.

Medida 2.1.1.3. Adecuar la plantilla del Centro Municipal de Servicios Sociales a la determinación de ratios de profesionales que establece el Decreto 30/23 y proceder a la cobertura de sus puestos a lo largo de los cuatro años de vigencia del Plan Estratégico.

Medida 2.1.1.4. Establecer los puestos de coordinación de los cinco equipos específicos.

Medida 2.1.1.5. Estructurar el Equipo de Trabajo Social en dos UTS de Zona y una unidad de Triaje de la Demanda.

Medida 2.1.1.6. Estructurar el Equipo de Convivencia e Infancia con los tres perfiles profesionales Trabajo Social, Educación Social y Psicología.

Medida 2.1.1.7. Establecer un Programa de Estructura y Regulación del Trabajo Administrativo y sus flujos.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

LÍNEA DE ACCIÓN. 2.1.2. ADAPTACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN ACTUAL DE LA RESIDENCIA DE MAYORES DE TITULARIDAD MUNICIPAL

Medida 2.1.2.1. Regularización de la Plantilla y Relación de Puestos de Trabajo de la Residencia y mantenimiento de la Dirección general en la dirección de los Servicios Sociales Municipales.

Medida 2.1.2.2. Estudio de viabilidad y sostenibilidad de la externalización de los nuevos servicios propuestos de Estancias Diurnas, Prevención de la Dependencia y Promoción de la Autonomía Personal.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

OBJETIVO ESPECÍFICO. 2.2. CONFIGURAR PROCESOS ESTANDARIZADOS DE INTERVENCIÓN INTERDISCIPLINAR CON INDIVIDUOS O UNIDADES DE CONVIVENCIA.

LÍNEA DE ACCIÓN 2.2.1. ESTANDARIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO INTERDISCIPLINAR DE LOS SERVICIOS SOCIALES.

Medida 2.2.1.1. Realización de acción formativa en formato seminario para todo el personal de atención directa para el establecimiento del Modelo Estandarizado de Diagnóstico en los Servicios Sociales de Calatayud.

Medida 2.2.1.2. Determinación de las herramientas de diagnóstico de exclusión, vulnerabilidad y riesgo a utilizar por el Centro Municipal de Servicios Sociales.

Medida 2.2.1.3. Determinación de los criterios de derivación a intervención interdisciplinaria específica o especializada.

Medida 2.2.1.4. Inclusión de las obligaciones de los diferentes roles profesionales de la estructura del Centro Municipal de Servicios Sociales determinados a partir de la estandarización del diagnóstico, en el Reglamento de Funcionamiento del Centro.

LÍNEA DE ACCIÓN 2.2.2. ESTANDARIZACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN MICRO EN INTERVENCIÓN SOCIAL INTERDISCIPLINAR.

Medida 2.2.2.1. Realización de acción formativa en formato seminario para todo el personal de atención directa para el establecimiento del Modelo Estandarizado de Planificación de la Intervención Interdisciplinaria individual o en unidad de convivencia en los Servicios Sociales de Calatayud.

Medida 2.2.2.2. Determinación de las herramientas físicas y/o digitales de planificación micro de la intervención Interdisciplinaria individual o en unidades de convivencia en los Servicios Sociales de Calatayud.

Medida 2.2.2.3. Inclusión de las obligaciones de los diferentes roles profesionales de la estructura del Centro Municipal de Servicios Sociales determinados a partir de la estandarización de la planificación micro de la intervención interdisciplinaria, en el Reglamento de Funcionamiento del Centro.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

OBJETIVO ESPECÍFICO 2.3.

CONFIGURAR LA PLANIFICACIÓN OPERATIVA ANUAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES ESTRUCTURADA EN DOS NIVELES DE ATENCIÓN: SERVICIOS SOCIALES GENERALES Y SERVICIOS SOCIALES ESPECIALIZADOS DE TITULARIDAD MUNICIPAL.

LÍNEA DE ACCIÓN.2.3.1. CONFIGURAR LA PLANIFICACIÓN OPERATIVA ANUAL DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES ESTRUCTURADA EN CUATRO ÁREAS DE INTERVENCIÓN INTERPROFESIONAL.

Medida 2.3.1.1. Configurar un Área de Planificación Operativa Anual de intervención individual y comunitaria que tenga por objetivo dar cobertura a la Necesidad Social Básica de Igualdad y Garantía del Acceso a los Servicios del Estado de Bienestar.

Medida 2.3.1.2. Configurar un Área de Planificación Operativa Anual de intervención individual y comunitaria que tenga por objetivo dar cobertura a la Necesidad Social Básica de Convivencia familiar y social y la protección de NNyA.

Medida 2.3.1.3. Configurar un Área de Planificación Operativa Anual de intervención individual y comunitaria que tenga por objetivo dar cobertura a la Necesidad Social Básica de Autonomía Personal y Atención a las situaciones de Dependencia.

Medida 2.3.1.4. Configurar un Área de Planificación Operativa Anual de intervención individual y comunitaria que tenga por objetivo dar cobertura a la Necesidad Social Básica de Inclusión Social y Prevención de la Exclusión.

Medida 2.3.1.5. Configurar cada Área de Planificación Operativa Anual integrando en ella acciones de intervención personalizada y de intervención en dinamización social, sensibilización y prevención de cada equipo en el ámbito de la necesidad social básica de su competencia.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

LÍNEA DE ACCIÓN.2.3.2. CONFIGURAR LA PLANIFICACIÓN OPERATIVA ANUAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES ESPECIALIZADOS DE TITULARIDAD MUNICIPAL ESTRUCTURADA EN DOS ÁREAS DE ATENCIÓN PERSONAL.

Medida 2.3.2.1. Configurar un Área de Planificación Operativa Anual de atención integral a las personas mayores en servicios residenciales.

Medida 2.3.2.2. Configurar un Área de Planificación Operativa Anual de atención a personas mayores para la promoción de su autonomía personal y la prevención de la dependencia.

Medida 2.3.2.3. Diseñar y poner en funcionamiento en la Residencia Municipal un servicio de Promoción de la Autonomía Personal.

Medida 2.3.2.4. Diseñar y poner en funcionamiento en la Residencia Municipal un servicio de Prevención de la Dependencia.

Medida 2.3.2.5. Diseñar y poner en funcionamiento en la Residencia Municipal un servicio de Estancias Diurnas para personas mayores en situación de dependencia.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

OBJETIVO ESPECÍFICO 2.4.

GARANTIZAR LA SOSTENIBILIDAD Y CONTINUIDAD DEL DESEMPEÑO DE LAS DISTINTAS FIGURAS PROFESIONALES DEL EQUIPO PARA LA INTERVENCIÓN INTERDISCIPLINAR

LÍNEA DE ACCIÓN. 2.4.1. DISEÑO DEL CATÁLOGO DE FUNCIONES DE LAS DISTINTAS FIGURAS PROFESIONALES EN LA INTERVENCIÓN INTERDISCIPLINAR INDIVIDUAL Y COMUNITARIA

Medida 2.4.1.1. Traslación del Catálogo de Funciones al Reglamento de Funcionamiento Interno previsto en la L.A. 1.3.1.

Medida 2.4.1.2. Traslación del Catálogo de Funciones al Catálogo de Puestos, la Plantilla y la Relación de Puestos de Trabajo del Ayuntamiento.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

OBJETIVO ESPECÍFICO 3.1.

PROMOCIÓN DE UN ENFOQUE COMUNITARIO PREVENTIVO EN LA ATENCIÓN DE LAS PERSONAS Y COLECTIVOS MÁS VULNERABLES

LÍNEA DE ACCIÓN. 3.1.1. DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES SOCIALES Y PLANIFICACIÓN DE SU TRATAMIENTO COMUNITARIO EN PROGRAMAS SECTORIALES DE SERVICIOS SOCIALES.

Medida 3.1.1.1. Diseño y aplicación de un Programa de Atención a las situaciones de Soledad y Prevención del Aislamiento de Personas Mayores en el marco del Plan Estratégico Sectorial de Personas Mayores. Estará a cargo del Equipo de Autonomía Personal y Dependencia.

Medida 3.1.1.2. Diseño y aplicación de un Programa de intervención comunitaria en Prevención de la Exclusión y la Violencia contra los NNyA integrado en el Plan de Infancia y que incorpore las líneas de actuación (1.1.1.1.), (1.1.2.4.), (1.1.3.3.), (2.1.3.7.), (2.1.2.3.) del Plan de Prevención de Adicciones y especialmente la Medida 6.1.1. del propio Plan de Infancia. Estará a cargo del Equipo de Convivencia e Infancia.

Medida 3.1.1.3. Diseño y aplicación de un Programa de intervención comunitaria de Apoyo a la Familia que integre las Líneas de Actuación (4.1.2.4.), (4.1.1.1.), (4.1.1.2.), (4.1.1.3.) y (4.1.2.1.) del Plan de Prevención de Adicciones, las Medidas 4.1.2., 4.1.3. y 4.1.4 del Plan de Infancia. Estará a cargo del Equipo de Convivencia e Infancia.

Medida 3.1.1.4. Diseño y aplicación de un Programa de intervención comunitaria en Prevención de la Exclusión y la Violencia contra las mujeres que integre la Línea de Actuación (2.1.2.4.) del Plan de Prevención de Adicciones y las 28 Líneas de Actuación del Plan de Igualdad que son tangentes a los Servicios Sociales. Estará a cargo del Equipo de Convivencia e Infancia.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

LÍNEA DE ACCIÓN. 3.1.1. DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES SOCIALES Y PLANIFICACIÓN DE SU TRATAMIENTO COMUNITARIO EN PROGRAMAS SECTORIALES DE SERVICIOS SOCIALES.

(CONTINUACIÓN)

Medida 3.1.1.5. Diseño y aplicación de un Programa de Prevención de la Exclusión a cargo del Equipo de Inclusión que integre las medidas 2.5.1., 2.5.2. y 2.5.4. del Plan de Juventud y con, al menos, los siguientes subprogramas:

- Prevención de la Exclusión por absentismo o abandono escolar que integre las Medidas 1.1.2. y 1.3.4. del Plan de Infancia.
- Prevención de la Exclusión de la Población Migrante que integre la medida 1.4.1. del Plan de Infancia y la 2.5.3. del Plan de Juventud.

LÍNEA DE ACCIÓN 3.1.2. GENERACIÓN Y APROBACIÓN POR ÓRGANO MUNICIPAL COMPETENTE DE ACUERDOS TRANSVERSALES DE INTERVENCIÓN COORDINADA ENTRE LAS DISTINTAS ÁREAS MUNICIPALES CONCERNIDAS PARA EL DISEÑO APLICACIÓN Y COORDINACIÓN DE LOS PLANES INTEGRALES SECTORIALES.

Medida 3.1.2.1. Acuerdo de intervención coordinada de las Áreas municipales concernidas en el diseño y ejecución del Plan Integral de Personas Mayores.

Medida 3.1.2.2. Acuerdo de intervención coordinada de las Áreas municipales concernidas en la revisión y ejecución del Plan Integral de Infancia.

Medida 3.1.2.3. Acuerdo de intervención coordinada de las Áreas municipales concernidas en el diseño y ejecución del Plan Integral de Personas Migrantes.

Medida 3.1.2.4. Acuerdo de intervención coordinada de las Áreas municipales concernidas en la ejecución del Plan de Igualdad.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

O.E.4.1. GARANTIZAR LA EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUAS DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DE CALATAYUD

LÍNEA DE ACCIÓN 4.1.1. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD BASADO EN GESTIÓN POR PROCESOS CON ALCANCE A LA TOTALIDAD DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES.

Medida 4.1.1.1. Formación del personal del Centro de Servicios Sociales en gestión de calidad y en la Norma ISO

Medida 4.1.1.2. Determinación del mapa de procesos del Centro Municipal de Servicios Sociales.

Medida 4.1.1.3. Elaboración de procesos y procedimientos por parte del equipo interdisciplinar del Centro de Servicios Sociales.

Medida 4.1.1.4. Realización de auditorías internas periódicas o previas a la acreditación del sistema diseñado de Calidad en el Centro de Servicios Sociales.

Medida 4.1.1.5. Diseño y aplicación de un protocolo de tratamiento de quejas y reclamaciones en el Centro Municipal de Servicios Sociales, bien en el marco del sistema de calidad una vez diseñado y acreditado, bien de forma independiente temporalmente mientras se construye y se acredita el sistema de calidad del Centro, o bien de forma definitiva si no se llega a acreditar dicho sistema.

Medida 4.1.1.6. Diseño y aplicación de un protocolo de valoración del grado de satisfacción de las personas usuarias del Centro Municipal de Servicios Sociales, bien en el marco del sistema de calidad una vez diseñado y acreditado, bien de forma independiente temporalmente mientras se construye y se acredita dicho sistema, o bien de forma definitiva si no se llega a acreditar el mismo.

Medida 4.1.1.7. Incorporación de los protocolos de tratamiento de quejas y reclamaciones y de valoración del grado de satisfacción en el Reglamento de Funcionamiento del Centro de Servicios Sociales con independencia de que se hayan incluido o no, en el sistema de calidad diseñado.

Medida 4.1.1.8. Diseño y aprobación corporativa de, al menos dos Cartas de Servicios:

- Carta de servicio del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Carta de servicio de las Prestaciones Económicas Municipales.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

LÍNEA DE ACCIÓN. 4.1.2. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD BASADO EN LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA RESIDENCIA MUNICIPAL.

Medida 4.1.2.1. Formación del personal de la Residencia Municipal en gestión de calidad por procesos y en la Norma ISO

Medida 4.1.2.2. Determinación del mapa de procesos de la Residencia Municipal.

Medida 4.1.2.3. Elaboración de procesos y procedimientos por parte del equipo interdisciplinar de la Residencia Municipal.

Medida 4.1.2.4. Realización de auditorías internas periódicas o previas a la acreditación del sistema diseñado para la Residencia.

Medida 4.1.2.5. Diseño y aplicación de un protocolo de tratamiento de quejas y reclamaciones en la Residencia Municipal, bien en el marco del sistema de calidad una vez diseñado y acreditado, bien de forma independiente temporalmente mientras se construye y se acredita el sistema de calidad de la Residencia, bien de forma definitiva si no se llega a acreditar dicho sistema.

Medida 4.1.2.6. Diseño y aplicación de un protocolo de valoración del grado de satisfacción de las personas usuarias de la Residencia Municipal, bien en el marco del sistema de calidad una vez diseñado y acreditado, bien de forma independiente temporalmente mientras se construye y se acredita dicho sistema, o bien de forma definitiva si no se llega a acreditar el mismo.

Medida 4.1.2.7. Reforma del Reglamento de Funcionamiento de la Residencia Municipal para la Incorporación de los protocolos de tratamiento de quejas y reclamaciones y de valoración del grado de satisfacción con independencia de que se hayan incluido o no, en el sistema de calidad diseñado.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

LÍNEA DE ACCIÓN. 4.1.2. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD BASADO EN LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA RESIDENCIA MUNICIPAL.

(CONTINUACIÓN)

Medida 4.1.2.8. Diseño y aprobación corporativa de, al menos las Cartas de Servicios:

- Carta de servicio del Servicio de atención residencial.
- A medida que se vayan implantando:
 - Carta de servicio del Servicio de Estancias Diurnas (si se llega a implantar)
 - Carta de servicio del Servicio de Prevención de la Dependencia (si se llega a implantar)
 - Carta de servicio del Servicio de Promoción de la Autonomía Personal (si se llega a implantar)

LÍNEA DE ACCIÓN. 4.1.3. ACREDITACIÓN DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD IMPLANTADOS POR ENTIDAD AUTORIZADA

Medida 4.1.3.1. Acreditación de los sistemas de calidad diseñados.

Medida 4.1.3.2. Auditorías externas periódicas de los sistemas implantados.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

O.E. 4.2. GARANTIZAR EL SEGUIMIENTO PERMANENTE Y LA TRANSPARENCIA DEL SISTEMA ANTE LA CIUDADANÍA

LÍNEA DE ACCIÓN 4.2.1. CREACIÓN DE HERRAMIENTAS ESTANDARIZADAS PARA EL SEGUIMIENTO Y TRANSPARENCIA DEL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES EN LA CIUDAD.

Medida 4.2.1.1. Aprobación por los órganos de participación ciudadana en los servicios sociales que se establezcan y a propuesta técnica de la Dirección de un Cuadro de Mando de Indicadores que permitan medir de forma continua la eficacia de los servicios sociales municipales respecto de la cobertura de las necesidades sociales básicas.

Medida 4.2.1.2. Publicación y actualización permanente (al menos con periodicidad trimestral) del Cuadro de Mando aprobado en la web municipal.

Medida 4.2.1.3. Publicación de los protocolos de tratamiento de quejas y reclamaciones, de valoración del grado de satisfacción de la Residencia Municipal y de los soportes documentales y/o digitales para iniciarlos, en la web municipal.

Medida 4.2.1.4. Publicación de los protocolos de tratamiento de quejas y reclamaciones, de valoración del grado de satisfacción del Centro Municipal de Servicios Sociales y de los soportes documentales y/o digitales para iniciarlos, en la web municipal.

Medida 4.2.1.5. Publicación de los Códigos Éticos aprobados en la web municipal.

Medida 4.2.1.6 Publicación en la web municipal de los acuerdos bi o multilaterales entre concejalías y departamentos municipales establecidos para garantizar la transversalidad de la acción social municipal.

Medida 4.2.1.7. Publicación de las Cartas de Servicio aprobadas tanto para el Centro Municipal de Servicios Sociales como para la Residencia en la web municipal.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

LÍNEA DE ACCIÓN. 4.2.2. CREACIÓN Y APOYO TÉCNICO DE ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN CÍVICA EN LA PROMOCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES EN LA CIUDAD

Medida 4.2.2.1. Creación del Consejo Sectorial de Servicios Sociales como órgano de participación de la ciudadanía y sus redes en la promoción y seguimiento de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Calatayud.

Medida 4.2.2.2. Apoyo técnico permanente al Consejo Sectorial y aporte permanente de información sobre el diagnóstico social comunitario, la planificación consecuente con el mismo y el desarrollo y seguimiento de las acciones del Sistema tanto en servicios generales como especializados en Calatayud

O.E. 4.3. GARANTIZAR EL ENFOQUE ÉTICO EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL.

LÍNEA DE ACCIÓN. 4.3.1. ELABORACIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE CALATAYUD

Medida 4.3.1.1. Elaboración por parte de la dirección de propuesta de sendos Códigos Éticos del Centro Municipal de Servicios Sociales y de la Residencia Municipal en base a los códigos éticos de los distintos perfiles profesionales presentes en los respectivos equipos profesionales incluidos los de carácter administrativo.

Medida 4.3.1.2. Aprobación por unanimidad de las propuestas de la dirección por parte de los respectivos equipos del Código Ético del Centro Municipal de Servicios Sociales y de la Residencia Municipal.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

LÍNEA DE ACCIÓN. 4.3.2. APOYO A LA CONDUCTA ÉTICA PROFESIONAL Y LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO ÉTICO

Medida 4.3.2.1. Creación de una comisión interna de Ética de la Intervención Social formada por la Dirección de los Servicios Sociales y dos personas profesionales una del Centro y otra de la Residencia con carácter voluntario y rotatorio bianual, como órgano de consulta en materia de conducta ética profesional y frente a posibles conflictos éticos en el ejercicio de los profesionales.

O.E. 4.4. GARANTIZAR LA INNOVACIÓN PERMANENTE Y EL ENFOQUE CIENTIFICO EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL

LÍNEA DE ACCIÓN 4.4.1. MEJORA PERMANENTE DE LA FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE CALATAYUD

Medida 4.4.1.1. Elaboración, por parte de la Dirección de Informe de Necesidades Formativas del Personal de los Servicios Sociales desagregados por Nivel de Atención (generales, específicos, especializados), por perfiles profesionales (todos los perfiles profesionales incluidos los administrativos) y por equipos específicos.

Medida 4.4.1.2. Elaboración, por parte de la Dirección del Plan de Formación del Personal de la Residencia Municipal y del Centro Municipal de Servicios Sociales en base al diagnóstico de necesidades realizado y con un periodo de vigencia de, al menos, la del Plan Estratégico de Servicios Sociales.

Medida 4.4.1.3. Establecimiento de acuerdo o convenio con las Cátedras de Servicios Sociales de la UNED para el desarrollo y aplicación del Plan de Formación.

Medida 4.4.1.4. Benchmarking o localización permanente de referencias por parte de la Dirección y los/las coordinadores/as de los equipos específicos y de la Residencia Municipal para la captación de las mejores prácticas en intervención social.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

LÍNEA DE ACCIÓN 4.4.2. INTERVENCIÓN SOCIAL BASADA EN EVIDENCIAS

Medida 4.4.2.1. Establecimiento en el Reglamento de Funcionamiento Interno del Centro de Servicios Sociales de la obligatoriedad de las UTS del inicio y actualización permanente de la Historia Social y de la cumplimentación de la Plataforma Informática Social de la Comunidad Autónoma en todos y cada uno de los casos de intervención, conlleven o no prestaciones autonómicas. Como métodos estandarizados de recogida de información que permita la evaluación y la planificación basada en evidencias.

Medida 4.4.2.2. Establecimiento de acuerdo o convenio con las Cátedras de Servicios Sociales de la UNED para el diseño y desarrollo de, al menos, un Proyecto de Investigación Social bianual sobre las características y estado de situación de las necesidades sociales en Calatayud.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES



6. GOBERNANZA DEL PLAN

Todo instrumento de planificación necesita de equipos de personas con diferente grado de capacidad de decisión técnica y política que se encarguen de impulsar las funciones y procesos comprendidos en el plan y de la toma de decisiones respecto de su permanente validación o, en su caso, de adaptación a las circunstancias que, en cada momento, puedan aconsejar la reorientación de las medidas contempladas inicialmente para cumplir con la Misión acordada y alcanzar la Visión establecida sin, por ello, alterar los Valores que lo orientaron.

Además, un plan de servicios sociales que ha aceptado los valores de orientación hacia las personas y de participación debe prever y contemplar la forma y los procesos mediante los cuales va a incorporar tal participación de las personas y entidades destinatarias reales o potenciales de las acciones contempladas en el plan.

Por otro lado, como se ha expresado en varios apartados del Plan, los servicios sociales municipales necesitan del concurso y participación de forma transversal de decisiones políticas y actuaciones técnicas correspondientes a otras áreas o delegaciones municipales.

Por ello, es importante contar con un modelo de gobernanza que asegure, por un lado, espacios y órganos de reflexión y análisis compartidos para la correcta coordinación de decisiones políticas transversales y entre equipos profesionales y, por otro, espacios para el correcto seguimiento técnico de procesos y resultados parciales por parte de los profesionales del Departamento así como espacios de retroalimentación con los ciudadanos y entidades sobre la consecución de los objetivos propuestos.

En consecuencia con lo anterior, el modelo de gobernanza que se propone contempla la creación y/o participación de los siguientes órganos:

- Comisión Estratégica



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

- Comité Técnico Integrado
- Comité Técnico de Seguimiento
- Consejo Sectorial del Plan.

COMISIÓN ESTRATÉGICA.

FUNCIONES

- Impulsar las acciones contempladas en el Plan garantizando la coordinación general de todos los departamentos políticos y técnicos concernidos en su desarrollo.
- Garantizar la implicación y compromiso de los departamentos técnicos de responsabilidad de los componentes de la Comisión en la ejecución operativa de las acciones de carácter transversal contempladas en el Plan.
- Toma de decisiones sobre las propuestas de mejora y adaptación operativa de las acciones previstas en el Plan a partir de las propuestas del Comité Técnico de Seguimiento, una vez emitida su valoración de viabilidad operativa por el Comité Técnico Integrado.

COMPOSICIÓN

Estará presidida por la persona que ostente la Alcaldía. Serán sus miembros:

- La persona del Equipo de Gobierno que ostente la delegación de Servicios Sociales.
- Las personas del Equipo de Gobierno que ostenten delegaciones de carácter sectorial (Mayores, Infancia, Mujer, Juventud, Discapacidad, etc.)
- La persona del Equipo de Gobierno que ostente la delegación responsable de los asuntos económicos.
- La Dirección de los Servicios Sociales. Asumirá las funciones de secretaría de la Comisión pudiendo para ello incorporar a la Comisión a una persona funcionaria de su departamento.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

PERIODICIDAD

Se reunirá de forma extraordinaria por decisión de su presidencia o a propuesta de quien ostente la delegación de Alcaldía de los Servicios Sociales. De forma ordinaria, una vez al trimestre.

COMITÉ TÉCNICO INTEGRADO

FUNCIONES

Garantizar el enfoque transversal y la ejecución de las medidas correspondientes a los departamentos de los miembros del Comité contempladas en el Plan, así como garantizar la coordinación operativa necesaria para llevarlas a cabo en función de las orientaciones y disposiciones emanadas de la Comisión Estratégica.

COMPOSICIÓN

Estará dirigido por la persona que ostente la Dirección de los Servicios Sociales que se encargará de su presidencia y convocatoria. Serán sus miembros:

- Personas que ostenten la Dirección o Jefatura de los servicios y equipos profesionales encuadrados en las Delegaciones Sectoriales (Mayores, Infancia, Mujer, Juventud, Discapacidad, etc.)
- Dirección Jefatura de los servicios informáticos.
- Dirección Jefatura de Intervención.
- Dirección Jefatura de Secretaría.
- Dirección Jefatura de Participación Ciudadana.
- Coordinador/a del equipo de Trabajo Social. Asumirá las funciones de secretaría del Comité pudiendo para ello incorporar al mismo a una persona funcionaria de su departamento.

PERIODICIDAD

Se reunirá de forma extraordinaria por decisión de la Dirección de los Servicios Sociales. De forma ordinaria una vez al trimestre con anterioridad a la reunión de la Comisión Estratégica y con el punto del Orden del Día de forma obligatoria de “Preparación de Asuntos de la Comisión Estratégica”



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

COMITÉ TÉCNICO DE SEGUIMIENTO

FUNCIONES

- Realizar el seguimiento permanente de la ejecución de las acciones contempladas en el Plan.
- Aplicar los indicadores del cuadro de mando de indicadores de evaluación del Plan. que permita recoger la información de los indicadores de resultado y estratégicos previstos en este Plan.
- Establecer el sistema y calendario de recogida sistemática de información.
- Recopilar, tratar y analizar la información relativa al sistema de indicadores.
- Recopilar y analizar las propuestas de mejora del plan remitidas por los distintos agentes y órganos de gobernanza relacionados con el desarrollo del plan.
- Emitir, ante la Comisión Estratégica y el Consejo Sectorial del Plan, los informes de evaluación y seguimiento previstos en el Proyecto de Evaluación del Plan.
- Elaborar propuestas operativas de coordinación y acción integrada con el resto de las áreas municipales concernidas, sobre la ejecución de las medidas previstas en el Plan.
- Elaborar propuestas de mejoras y modificaciones del Plan a partir de los resultados del seguimiento y la evaluación permanentes y elevarlas a la Comisión Estratégica.
- Emitir, ante la Comisión Estratégica la valoración técnica y de alineación con la Misión, la Visión y los Valores de la Estrategia de las propuestas emanadas del Consejo Social.
- Garantizar la coordinación con otros organismos públicos, así como con empresas, entidades del Tercer Sector y asociaciones sectoriales, para la ejecución de las medidas contempladas en el Plan.
- Mantener permanentemente actualizados en la web municipal los espacios necesarios para garantizar la transparencia en el seguimiento público de los avances de la Estrategia.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

COMPOSICIÓN

Se encargará de su dirección y dinamización la Dirección de los Servicios Sociales. Sus componentes serán:

- Las personas que ostenten la Coordinación de los Equipos del Centro Municipal de Servicios Sociales.
- La persona que ostente la responsabilidad directa sobre la Residencia Municipal.
- 4 personas empleadas de los servicios sociales municipales con perfiles de trabajo administrativo, Trabajo Social, Educación Social y Psicología de la Intervención Social. Al menos una de ellas será del personal de la Residencia Municipal. Estas personas rotarán como miembros del Comité por periodos anuales.

PERIODICIDAD

Se reunirá de forma extraordinaria cada vez que alguna de las personas miembros lo proponga. De forma ordinaria, las reuniones del Comité serán mensuales.

CONSEJO SECTORIAL DEL PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

El Ayuntamiento de Calatayud cuenta con un Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana con el objeto de “establecer la regulación y desarrollo de las condiciones, órganos y procedimientos necesarios para conseguir el objetivo de facilitar y potenciar la participación ciudadana en los asuntos locales, acercando el Ayuntamiento a los vecinos”

Entre los órganos de participación que el Reglamento prevé, figuran los Consejos Sectoriales que se definen como “órganos de participación, información y propuesta de la gestión municipal, referida a los distintos sectores de actuación en los que el Ayuntamiento tiene competencia.”.

Por tanto, los objetivos y definición de este tipo de órganos ya regulados se ajustan a las necesidades de participación social en el seguimiento del Plan y, en consecuencia, pueden, sin necesidad de regular un órgano ad hoc y durante el periodo de vigencia del Plan, prestar esta importante función consultiva y de toma en consideración de la



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

información emanada del resto de estructuras previstas en el presente modelo de gobernanza.

FUNCIONES

- Conocer y tomar en consideración los informes técnicos de seguimiento del Comité Técnico.
- Asesorar y proponer al Departamento de Servicios Sociales medidas de mejora de la ejecución del Plan.
- Facilitar la participación directa de las personas, entidades y sectores concernidos por el desarrollo de las medidas del Plan.
- Facilitar la coordinación y colaboración entre entidades y con los servicios sociales municipales para el desarrollo de las acciones contempladas en el Plan.

COMPOSICIÓN

Según lo dispuesto en el Artículo 37 del Reglamento de Participación Ciudadana, Corresponde al Pleno del Ayuntamiento, por acuerdo, la determinación del número de Consejos Sectoriales, su creación, competencias, composición, etc, a propuesta de la Comisión Informativa del área correspondiente.

Se propone la siguiente composición:

La persona que ostente la delegación de alcaldía correspondiente a los Servicios Sociales que asumirá la vicepresidencia.

- Un/a concejal en representación de cada Grupo Municipal.
- Un/a representante de cada una de las Entidades del Tercer Sector o empresas prestadoras de servicios sociales inscritas en los registros oficialmente establecidos.
- Un/a representante de cada asociación sectorial legalmente inscrita en los registros oficialmente establecidos.
- Los y las profesionales pertenecientes al Comité Técnico de Seguimiento del Plan.

Asumirá la secretaría del Consejo una persona empleada de los Servicios Sociales.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

PERIODICIDAD

El Consejo Sectorial del Plan Estratégico de Servicios Sociales se reunirá de forma ordinaria, tres veces al año. De forma extraordinaria cuando la presidencia lo determine.



7. EVALUACIÓN DEL PLAN

En un estado de derecho y bajo los más elementales de sus principios democráticos, resulta indiscutible la necesidad de evaluación de las políticas públicas. El derecho de los ciudadanos a conocer cómo, para qué y con qué grado de eficacia y eficiencia se emplean los recursos que son de todos en la protección de sus derechos está en la base de cualquier consideración que se pudiera hacer.

Por ello, generar información confiable, útil, necesaria y oportuna de las acciones y programas implementados que conduzca a la realización de mejoras, al aumento de la calidad de las actuaciones y servicios públicos, a la rendición de cuentas o responsabilidades frente a la ciudadanía y al aprendizaje y retroalimentación de profesionales y responsables políticos, influyendo en posibles acciones futuras, son obligaciones y requisitos imprescindibles para cualquier política pública como lo es, en este caso, la de Servicios Sociales en el Ayuntamiento de Calatayud.

Es hasta tal punto así que la evaluación se convierte, sin duda, en uno de los elementos claves de la nueva gobernanza, capaz de ofrecer una respuesta positiva a la necesidad de racionalizar el uso de los recursos públicos y mejorar la calidad del gasto, respondiendo simultáneamente a los retos de ciudadanía y de calidad democrática de nuestras sociedades.

7.1.- DEFINICIÓN DEL MODELO DE EVALUACIÓN PROPUESTO

Concebimos la evaluación del presente Plan, como consecuencia de lo anterior, como un proceso institucional, aplicable a todas las fases del ciclo de intervención pública, aplicando métodos sistemáticos y rigurosos de recogida y análisis de información, con



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

el énfasis puesto en la comprensión integral de los procesos, los resultados y los impactos producidos en relación con los objetivos trazados.

Con el Modelo que proponemos se trata de servir, tanto al aprendizaje continuo y orientación formativa para la mejora de los servicios y procesos públicos a medida que se van ejecutando, como a la sumación de valoraciones sobre las acciones implementadas y selección de buenas prácticas para la continuidad, remoción o innovación de las mismas y toma de decisiones futuras sobre los servicios sociales de la ciudad.

El Modelo parte de esta complejidad y trata de dar respuesta a múltiples preguntas, desde las que deben responder a la calidad de las acciones previstas en términos de coherencia, claridad en su formulación y alineamiento con el diagnóstico realizado, añadidas a las que indagan sobre qué se hace y cómo se hace, hasta las que tratan de determinar qué se consigue con lo realizado, a quién alcanza, y cuánto cuesta lo realizado.

Asumiendo tal complejidad, el Modelo de Evaluación del Plan se configura de la forma siguiente:

EVALUACIÓN DEL DISEÑO:

Con ella, pretendemos analizar la racionalidad y la coherencia de las actuaciones previstas, verificar la calidad y realidad del diagnóstico realizado, constatar la existencia de objetivos definidos con claridad, analizar la correspondencia de éstos con los problemas detectados y examinar la lógica de las soluciones diseñadas.

EVALUACIÓN DE PROCESO:

Valoraremos en esta fase la forma en que se gestionan y aplican las acciones previstas en sus diferentes formatos y niveles de planificación. Se trata de analizar la capacidad de ejecución de las diferentes unidades, departamentos y ámbitos de decisión implicados y de su coordinación para realizar las acciones previstas determinando el grado de cumplimiento de las funciones de rol de cada uno, la idoneidad de la organización y la suficiencia en la dotación de recursos.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

EVALUACIÓN DE RESULTADOS:

Se tratará con esta evaluación de analizar y valorar hasta qué punto se están consiguiendo o se han conseguido los objetivos más inmediatos y directos establecidos (eficacia) y examinar a qué coste se alcanzan en términos de tiempo y recursos humanos, materiales y monetarios (eficiencia).

EVALUACIÓN DE IMPACTO:

Toda política o actuación pública puede tener efectos inmediatos y previstos previamente pero también puede, a más largo plazo, conllevar efectos de más lenta visibilización y detección, más generales y, a veces no previstos en el inicio de su aplicación. Se tratará con esta evaluación de ampliar el foco de la evaluación de resultados buscando efectos, ya sean beneficiosos o perjudiciales para los beneficiarios finales del Plan que no son otros que los y las ciudadanas de Calatayud.

En todas estas fases y modalidades de la evaluación los instrumentos para concretarlas y objetivar resultados interpretables serán los indicadores que estarán orientados a facilitar información que sirva para mejorar la calidad, la eficacia y la eficiencia del Plan y para proyectar a futuro nuevos objetivos y nuevas acciones. No obstante, a criterio de los profesionales y/o entidades externas responsables de la evaluación, la información cuantitativa ofrecida por los indicadores podrá ser complementada por técnicas de carácter cualitativo en cada uno de los informes señalados como hitos en las páginas siguientes.

7.2.- CUADRO DE MANDO

La selección, de entre todos los posibles, de los indicadores más sensibles e identitarios de, por un lado, el grado de cumplimiento de lo previsto y sus desviaciones (Indicadores de Proceso) y, por otro, el grado de calidad, eficacia y eficiencia de las acciones llevadas a cabo (Indicadores de Resultado u Objetivo), constituirá el Cuadro de Mando Integrado del Plan (diferente al cuadro de mando de los Servicios Sociales propuesto en la Medida 4.2.1.1.).



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

A partir de la aprobación del Plan, en los tres primeros meses de su efectividad, el Comité Técnico de Seguimiento, presentará a la Comisión Estratégica, para su aprobación, un documento de propuesta de Cuadro de Mando del Plan detallando cada uno de los indicadores seleccionados diversificados en Indicadores de Proceso aplicados a cada una de las Líneas de Acción e Indicadores de Resultado aplicados a cada uno de los Objetivos Generales de cada Eje Estratégico.

Una vez aprobado el Cuadro de Mando por la Comisión Estratégica, la recopilación de la información necesaria para la actualización permanente del Cuadro de Mando será realizada por la Dirección de los Servicios Sociales.

7.3.- CARACTERÍSTICAS Y TEMPORALIZACIÓN DE LAS FASES DEL MODELO DE EVALUACIÓN

7.3.1.- Evaluación del diseño

La evaluación del diseño del Plan se materializará mediante Informe de la Dirección de Servicios Sociales.

Tal informe se centrará en la evaluación de la calidad intrínseca del Plan y contendrá para ello, como mínimo, los siguientes apartados:

- **Coherencia** entre los objetivos, ejes y acciones previstas y las bases diagnósticas de situación establecidas en el Plan.
- **Adecuación** de los objetivos, ejes y acciones propuestas en el Plan al contexto actual de los Servicios Sociales de Calatayud.
- **Calidad técnica** del diagnóstico realizado y su metodología y del marco conceptual en que se enmarca el Plan.
- **Evaluabilidad** de la cobertura de los objetivos propuestos y de la ejecución de las acciones previstas para alcanzarlos.
- **Propuestas de mejora.** En su caso, propuestas que mejoren la claridad de los objetivos y las acciones propuestas.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

7.3.2.- Evaluación de proceso

La evaluación de proceso se realizará de forma continua por parte del Comité Técnico de Seguimiento a través de la aplicación de la batería de indicadores del Cuadro de Mando relativos al grado de cumplimiento de las acciones previstas y sus desviaciones.

Se materializará mediante informes cuatrimestrales de seguimiento que serán elevados, por este orden, a la Comisión Estratégica del Plan y al Consejo Sectorial y contendrán como mínimo los siguientes apartados:

- Aplicación de los indicadores de proceso del Cuadro de Mando.
- Valoración cualitativa del grado de desarrollo del Plan.
- Actuaciones que haya sido necesario incorporar o replantear en tiempo, formato o contenidos y justificación de las mismas.

Los resultados de los indicadores de proceso se agruparán en series anuales comprensivas de los tres últimos informes cuatrimestrales constituyendo con su acumulación progresiva series históricas de cada indicador que permitan hacer un seguimiento del avance progresivo desde el inicio del Plan hasta su finalización.

Los informes cuatrimestrales con las series históricas mencionadas de cada indicador se publicarán en el espacio del web municipal creado al efecto.

7.3.3.- Evaluación de resultados

La evaluación de resultados se realizará en dos fases y momentos distintos: Evaluación intermedia y Evaluación Final y se sustanciará a través de sendos informes emitidos a la finalización del segundo y cuarto año respectivamente del periodo de vigor del Plan.

Ambos informes podrán estar a cargo de agente externo al Ayuntamiento.

Los indicadores de resultados completarán el Cuadro de Mando y serán propuestos, en los tres primeros meses de vigencia del Plan por la Dirección de los Servicios Sociales al Comité Técnico que realizará un informe de idoneidad y los elevará para su aprobación a la Comisión Estratégica.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

La información cuantitativa obtenida mediante estos indicadores y la resultante de las sucesivas evaluaciones de proceso podrá ser complementada, además de por la valoración del Comité Técnico, con la utilización de otras técnicas cualitativas que se consideren pertinentes y por la incorporación de información obtenida con esta metodología.

La evaluación intermedia se centrará en la implementación o grado de ejecución de las actuaciones del plan y en el cumplimiento de los objetivos marcados y contendrá, como mínimo, los siguientes apartados:

- Evolución de los servicios sociales durante los dos primeros años de ejecución del Plan.
- Indicadores de impacto del Plan en los dos primeros años de ejecución.
- Valoración de resultado de las actuaciones que haya sido necesario incorporar o replantearse.
- Recomendaciones para el período siguiente.

La evaluación final analizará el cumplimiento de los indicadores del plan y de los objetivos marcados e incluirá las recomendaciones, en relación con el desarrollo y mejora de los Servicios Sociales de la Ciudad y su despliegue, que serán tenidos en cuenta para la elaboración del II Plan Estratégico de Servicios Sociales de Calatayud.

Compilando toda la información y valoraciones realizadas a lo largo del periodo de implementación del Plan, la Dirección de los Servicios Sociales emitirá su informe de evaluación final en los tres meses siguientes a la finalización de su periodo de vigencia. Dicho informe contendrá la evaluación de impacto del Plan.

Tanto el informe de evaluación intermedia como el de evaluación final, serán elevados a la Comisión Estratégica y, posteriormente, al Consejo Sectorial del Plan. Sus resultados serán publicados, como mínimo, en el espacio web municipal reservado a la información y seguimiento ciudadano del Plan.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES



**8. CRONOGRAMA Y PROGRAMAS
OPERATIVOS ANUALES**



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

8.1. CRONOGRAMA GENERAL DEL PLAN ESTRATÉGICO



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

| | 2023 | 2024 | | | | 2025 | | | | 2026 | | | | 2027 | | | | |
|--|------|------|--|--|--|------|--|--|---|------|--|--|--|------|--|--|--|---|
| LÍNEA DE ACCIÓN 1.1.1.: AJUSTE DEL PRESUPUESTO MUNICIPAL EN SERVICIOS SOCIALES. | ★ | | | | | | | | ★ | | | | | | | | | ★ |
| Medida 1.1.1.1.: Marcar como objetivo para los cuatro años de vigencia del Plan Estratégico, alcanzar una inversión total por habitante y año en servicios sociales de 197 € con Residencia San Íñigo incluida. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Medida 1.1.1.2.: Garantizar una inversión de 100 € habitante y año para los servicios sociales generales. Ambas medidas suponen aumentar progresivamente en los próximos cuatro años el presupuesto anual del departamento hasta 468.000 € por año. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Medida 1.1.1.3.: Incorporar a las partidas del presupuesto municipal de ingresos los conceptos de precio público de servicios de prevención de la dependencia y Centro de Estancias Diurnas y de transferencias | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| LÍNEA DE ACCIÓN 1.1.2.: APROBACIÓN DE NORMATIVA LOCAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Medida 1.1.2.1.: Aprobación de la Ordenanza General de Servicios Sociales comprensiva de la globalidad de la acción social del Ayuntamiento incluidas las relacionadas con la vivienda social. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Medida 1.1.2.2.: Aprobación del Catálogo de Servicios Sociales. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Medida 1.1.2.3.: Desarrollo y aplicación del Plan Estratégico de Servicios Sociales. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Medida 1.1.2.4.: Regulación estatutaria del Consejo Sectorial de Servicios Sociales. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



Hito Evaluación de Proceso I



Hito Evaluación de Proceso II



Hito Evaluación de Diseño



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

| | 2023 | 2024 | | | | 2025 | | | | 2026 | | | | 2027 | | | |
|--|------|------|--|--|--|------|--|--|--|------|--|--|--|------|--|--|--|
| LÍNEA DE ACCIÓN.1.1.3.: NEGOCIACIÓN PERMANENTE CON LA COMUNIDAD AUTÓNOMA Y EL IASS DE LOS ACUERDOS PROGRAMA PARA EL SOSTENIMIENTO Y MEJORA DEL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES EN CALATAYUD. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Medida 1.1.3.1.: Negociación estructural con el departamento responsable de la Consejería sobre el desarrollo general del Sistema de Servicios Sociales en la ciudad y el reequilibrio competencial | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Medida 1.1.3.2.: Negociación específica con la Consejería para la implantación concertada y proyección comarcal de los servicios de dependencia en la Residencia Municipal. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| LÍNEA DE ACCIÓN 1.2.1.: PARTICIPACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL INCREMENTO Y MEJORA DE LA PLANIFICACIÓN SECTORIAL | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Medida 1.2.1.1. Diseño y aprobación del Plan Sectorial de las Personas Mayores integrando el Programa de Atención de las situaciones de Soledad y Prevención del Aislamiento de las Personas Mayores de los Servicios Sociales. Sectorial de Personas Migrantes. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Medida 1.2.1.2. Rediseño del Plan de Infancia | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Medida 1.2.1.3. Diseño y aprobación del Plan Sectorial de personas migrantes. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Medida 1.2.1.4. Diseño y aprobación del Plan Sectorial de Pueblo Gitano. | | | | | | | | | | | | | | | | | |