



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

	2023	2024				2025				2026				2027			
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 municipales y con los del IASS para aplicación de un Programa de Reducción y Simplificación de Trámites																	
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.																	



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

	2023	2024				2025				2026				2027			
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																	
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.																	
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.																	



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

	2023	2024				2025				2026				2027			
Medida 1.4.3.4. Implantación de un sistema digitalizado de cita previa que permita la reserva de citas por parte de los ciudadanos																	
LÍNEA DE ACCIÓN. 1.5.1. ESTABLECER ACUERDOS BILATERALES DE INTERVENCIÓN CONJUNTA Y COORDINADA CON LOS RECURSOS DE OTROS SS.P.S.																	
Medida 1.5.1.1. Establecer acuerdo de colaboración con Sistema Educativo para acciones preventivas del absentismo, adicciones y violencia contra NNyA																	
Medida 1.5.1.2. Establecer acuerdo de colaboración con Sistema de Salud para la colaboración en P.Prevenición de Adicciones.																	
Medida 1.5.1.3. Establecer acuerdo de colaboración con los recursos del Sistema de Empleo para 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.																	
LÍNEA DE ACCIÓN. 1.5.2. FOMENTAR ESPACIOS COMUNITARIOS LOCALES DE COORDINACIÓN TÉCNICA MULTILATERAL																	
Medida 1.5.2.1. Creación de Comisión Técnica Multilateral para prevención violencia contra NNyA.																	
Medida 1.5.2.2. Creación y coordinación de una Comisión Técnica Multilateral para intervención en violencia contra NNyA.																	
Medida 1.5.2.3. Creación y coordinación de Comisión Ciudadana prevención y atención a situaciones de soledad personas mayores.																	



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

	2023	2024				2025				2026				2027			
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 en cuatro equipos de atención interprofesional y un equipo 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 las ratios de profesionales que establece el Decreto 30/23.																	
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 Triage 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

	2023	2024				2025				2026				2027			
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.																	
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 interdisciplinar específica o especializada.																	



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

	2023	2024				2025				2026				2027			
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 Interdisciplinar 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 Interdisciplinar 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 interdisciplinar, en el Reglamento de Funcionamiento del Centro.																	



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

	2023	2024				2025				2026				2027			
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 dar cobertura a la N. Soc. Básica de Igualdad y Garantía del Acceso a 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 N. Soc. 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.																	
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.																	



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

	2023	2024				2025				2026				2027			
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 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 dependientes.																	
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

	2023	2024				2025				2026				2027			
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 Soledad y Prev. Aislamiento de P. Mayores en el Plan Estratégico Sectorial de Personas Mayores. A cargo del Eq. Auton. Pers. 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. 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. 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. Estará a cargo del Equipo de Convivencia e Infancia.																	
Medida 3.1.1.5. Diseño y aplicación de un Programa de Prevención de la Exclusión a cargo del Equipo de Inclusión																	
Medida 3.1.1.5. Subprograma de Prevención de la Exclusión por absentismo o abandono escolar																	
Medida 3.1.1.5. Subprograma de Prevención de la Exclusión de la Población Migrante																	



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

	2023	2024				2025				2026				2027			
LÍNEA DE ACCIÓN 3.1.2. GENERACIÓN Y APROBACIÓN ACUERDOS TRANSVERSALES DE INTERVENCIÓN COORDINADA ENTRE 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																	
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.																	



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

	2023	2024				2025				2026				2027			
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.																	
Medida 4.1.1.6. Diseño y aplicación de un protocolo de valoración grado satisfacción de las p. usuarias del Centro SS.SS.																	
Medida 4.1.1.7. Incorporación de los protocolos de tratamiento de quejas y reclamaciones grado de satisfacción en el Rglm de Funcionamiento del Centro de SS.SS																	
Medida 4.1.1.8. Diseño y aprobación corporativa de, al menos dos Cartas de Servicios:																	
Medida 4.1.1.8.A Carta de servicio del Servicio de Ayuda a Domicilio.																	
Medida 4.1.1.8.B Carta de servicio de las Prestaciones Económicas Municipales.																	
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																	



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

	2023	2024				2025				2026				2027			
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.																	
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.																	
Medida 4.1.2.7. Reforma del Reglamento de Funcionamiento de la Residencia Municipal Incorporación protocolos de quejas y reclamaciones y valoración grado satisfacc.																	
Medida 4.1.2.8. Diseño y aprobación corporativa de Carta de servicio del Servicio de atención residencial.																	
4.1.2.8.A. A medida que se vayan implantando: Carta de servicio del Servicio de Estancias Diurnas (si se llega a implantar)																	
4.1.2.8.B. Carta de servicio del Servicio de Prevención de la Dependencia (si se llega a implantar)																	
4.1.2.8.C. Carta de servicio del Servicio de Promoción de la Autonomía Personal (si se llega a implantar)																	



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

	2023	2024				2025				2026				2027			
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																	
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																	
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 y soportes docum. y/o digitales 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 de SS.SS. y soportes documentales y/o digitales para iniciarlos, en la web municipal.																	



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

	2023	2024				2025				2026				2027			
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.																	
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																	
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																	

	2023	2024				2025				2026				2027			
--	------	------	--	--	--	------	--	--	--	------	--	--	--	------	--	--	--



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

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.																	
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																	
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.																	

	2023	2024	2025	2026	2027
--	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------



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.																
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 Socyal de la Comunidad Autónoma en todos y cada uno de los casos de intervención, conlleven o no prestaciones autonómicas.																
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

8.2. DISTRIBUCIÓN DE LAS ACCIONES DEL PLAN ESTRATÉGICO EN PROGRAMAS OPERATIVOS ANUALES



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

PROGRAMA OPERATIVO 2023

MEDIDAS	TRIMESTRE 1			TRIMESTRE 2			TRIMESTRE 3			TRIMESTRE 4		
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 1.1.2.3.: Desarrollo y aplicación del Plan Estratégico de Servicios Sociales.												
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 1.2.1.2. Rediseño del Plan de Infancia												
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 1.4.1.1. Diseño de la imagen corporativa de los Servicios Sociales Municipales y creación del manual de estilo para la misma.												
Medida 1.4.2.2. Edición gráfica resumida del Plan Estratégico de Servicios Sociales y distribución a colectivos, asociaciones, entidades, departamentos municipales, etc.												
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.												



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

PROGRAMA OPERATIVO 2023

MEDIDAS	TRIMESTRE 1			TRIMESTRE 2			TRIMESTRE 3			TRIMESTRE 4		
Medida 2.1.1.1. Configurar la estructura del Centro Municipal de Servicios Sociales en cuatro equipos de atención interprofesional y un equipo 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 las ratios de profesionales que establece el Decreto 30/23.												
Medida 2.1.1.4. Establecer los puestos de coordinación de los cinco equipos específicos.												
Medida 2.1.1.7. Establecer un Programa de Estructura y Regulación del Trabajo Administrativo y sus flujos.												
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 2.2.1.2. Determinación de las herramientas de diagnóstico de exclusión, vulnerabilidad y riesgo a utilizar por el Centro Municipal de Servicios Sociales.												
Medida 2.2.2.2. Determinación de las herramientas físicas y/o digitales de planificación micro de la intervención Interdisciplinar individual o en unidades de convivencia en los Servicios Sociales de Calatayud.												
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 3.1.1.4. Diseño y aplicación de un Programa de intervención comunitaria en Prevención de la Exclusión y la Violencia contra las mujeres. Estará a cargo del Equipo de Convivencia e Infancia.												



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

PROGRAMA OPERATIVO 2023

MEDIDAS	TRIMESTRE 1			TRIMESTRE 2			TRIMESTRE 3			TRIMESTRE 4		
Medida 4.4.1.1. Elaboración, por parte de la Dirección de Informe de Necesidades Formativas del Personal de los Servicios Sociales												
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												
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												

 Hito Evaluación del diseño

 Hito Evaluación Intermedia de Resultados

 Hito Evaluación Final de Resultados

 Hitos Evaluación de Proceso



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

PROGRAMA OPERATIVO 2024

MEDIDAS	TRIMESTRE 1			TRIMESTRE 2			TRIMESTRE 3			TRIMESTRE 4		
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												
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 1.1.2.1.: Aprobación de la Ordenanza General de Servicios Sociales												
Medida 1.1.2.4.: Regulación estatutaria del Consejo Sectorial de Servicios Sociales.												
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.												
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												
Medida 1.2.1.2. Rediseño del Plan de Infancia												



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

PROGRAMA OPERATIVO 2024

MEDIDAS	TRIMESTRE 1			TRIMESTRE 2			TRIMESTRE 3			TRIMESTRE 4		
Medida 1.5.1.1. Establecer acuerdo de colaboración con Sistema Educativo para acciones preventivas del absentismo, adicciones y violencia contra NNyA												
Medida 1.5.1.2. Establecer acuerdo de colaboración con Sistema de Salud para la colaboración en las Líneas de Actuación 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.												
Medida 1.5.2.1. Creación de Comisión Técnica Multilateral para prevención violencia contra NNyA.												
Medida 1.5.2.2. Creación y coordinación de una Comisión Técnica Multilateral para intervención en violencia contra NNyA.												
Medida 1.5.2.3. Creación y coordinación de Comisión Ciudadana prevención y atención a situaciones de soledad personas mayores.												
Medida 2.1.1.1. Configurar la estructura del Centro Municipal de Servicios Sociales en cuatro equipos de atención interprofesional y un equipo 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 las ratios de profesionales que establece el Decreto 30/23.												
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 Triage de la Demanda.												



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

PROGRAMA OPERATIVO 2024

MEDIDAS	TRIMESTRE 1			TRIMESTRE 2			TRIMESTRE 3			TRIMESTRE 4		
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												
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.												
Medida 1.4.2.1. Diseño y aplicación de, al menos, una campaña de información y divulgación de los Servicios Sociales de Calatayud												
Medida 1.4.2.2. Edición gráfica resumida del Plan Estratégico de Servicios Sociales y distribución a colectivos, asociaciones, entidades, departamentos municipales, etc.												
Medida 1.4.3.3. 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.												
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.												



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

PROGRAMA OPERATIVO 2024

MEDIDAS	TRIMESTRE 1			TRIMESTRE 2			TRIMESTRE 3			TRIMESTRE 4		
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.												
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.												
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 interdisciplinar 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.												
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												
Medida 2.2.2.2. Determinación de las herramientas físicas y/o digitales de planificación micro												



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

PROGRAMA OPERATIVO 2024

MEDIDAS	TRIMESTRE 1			TRIMESTRE 2			TRIMESTRE 3			TRIMESTRE 4		
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 interdisciplinar, en el Reglamento de Funcionamiento del Centro.												
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 2.3.2.3. 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 2.4.1.1. Traslación del Catálogo de Funciones al Reglamento de Funcionamiento Interno previsto en la L.A. 1.3.1.												



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

PROGRAMA OPERATIVO 2024

MEDIDAS	TRIMESTRE 1			TRIMESTRE 2			TRIMESTRE 3			TRIMESTRE 4		
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.												
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												
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. 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. 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. Estará a cargo del Equipo de Convivencia e Infancia.												
Medida 3.1.1.5. Diseño y aplicación de un Programa de Prevención de la Exclusión a cargo del Equipo de Inclusión												
Medida 3.1.1.5. Subprograma de Prevención de la Exclusión por absentismo o abandono escolar												
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 3.1.2.4. Acuerdo de intervención coordinada de las Áreas municipales concernidas en la ejecución del Plan de Igualdad												
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.												



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

PROGRAMA OPERATIVO 2024

MEDIDAS	TRIMESTRE 1			TRIMESTRE 2			TRIMESTRE 3			TRIMESTRE 4		
Medida 4.1.1.3. Elaboración de procesos y procedimientos por parte del equipo interdisciplinar del 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.												
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.												
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.												
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												
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 4.3.1.1. Elaboración por parte de la dirección de propuesta de sendos Códigos Éticos del Centro Municipal de Servicios Sociales y de la Residencia Municipal												
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.												
Medida 4.4.1.2. Elaboración, por parte de la Dirección del Plan de Formación del Personal de la Residencia y del Centro de Servicios Sociales												
Medida 4.4.1.3. Establecimiento de acuerdo o convenio con las Cátedras de Servicios Sociales de la UNED para desarrollo 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 para la captación de las mejores prácticas												



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

PROGRAMA OPERATIVO 2024

MEDIDAS	TRIMESTRE 1			TRIMESTRE 2			TRIMESTRE 3			TRIMESTRE 4		
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 Socyal de la Comunidad Autónoma en todos y cada uno de los casos de intervención, conlleven o no prestaciones autonómicas.												
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

PROGRAMA OPERATIVO 2025

MEDIDAS	TRIMESTRE 1			TRIMESTRE 2			TRIMESTRE 3			TRIMESTRE 4		
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.												
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 1.2.1.3. Diseño y aprobación del Plan Sectorial de personas migrantes.												
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 1.4.2.1. Diseño y aplicación de, al menos, una campaña de información y divulgación de los Servicios Sociales de Calatayud al año												
Medida 1.4.2.2. Edición gráfica resumida del Plan Estratégico de Servicios Sociales y distribución a colectivos												



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

PROGRAMA OPERATIVO 2025

MEDIDAS	TRIMESTRE 1			TRIMESTRE 2			TRIMESTRE 3			TRIMESTRE 4		
Medida 1.4.2.3. Edición gráfica resumida del Catálogo de Servicios y Prestaciones y distribución a colectivos												
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 2.3.2.3. 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.												
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												
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												
Medida 3.1.1.3. Diseño y aplicación de un Programa de intervención comunitaria de Apoyo a la Familia. 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. Estará a cargo del Equipo de Convivencia e Infancia.												
Medida 3.1.1.5. Diseño y aplicación de un Programa de Prevención de la Exclusión a cargo del Equipo de Inclusión												
Medida 3.1.1.5. Subprograma de Prevención de la Exclusión por absentismo o abandono escolar												
Medida 3.1.1.5. Subprograma de Prevención de la Exclusión de la Población Migrante												



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

PROGRAMA OPERATIVO 2025

MEDIDAS	TRIMESTRE 1			TRIMESTRE 2			TRIMESTRE 3			TRIMESTRE 4		
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 3.1.2.3. Acuerdo de intervención coordinada de las Áreas municipales concernidas en el diseño y ejecución del Plan Integral de Personas Migrantes.												
Medida 4.1.1.3. Elaboración de procesos y procedimientos por parte del equipo interdisciplinar del 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.												
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.												
Medida 4.1.1.8.A Carta de servicio del Servicio de Ayuda a Domicilio.												
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 4.1.2.5. Diseño y aplicación de un protocolo de tratamiento de quejas y reclamaciones en la Residencia Municipal.												
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.												
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												



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

PROGRAMA OPERATIVO 2025

MEDIDAS	TRIMESTRE 1			TRIMESTRE 2			TRIMESTRE 3			TRIMESTRE 4		
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 4.2.2.1. 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												
Medida 4.3.2.1. Creación de una comisión interna de Ética de la Intervención Social												
Medida 4.4.1.4. Benchmarking o localización permanente de referencias por parte de la Dirección y los/las coordinadores/as												



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

PROGRAMA OPERATIVO 2026

MEDIDAS	TRIMESTRE 1			TRIMESTRE 2			TRIMESTRE 3			TRIMESTRE 4		
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.												
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												
Medida 1.2.1.4. Diseño y aprobación del Plan Sectorial de Pueblo Gitano												
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 1.4.2.1. Diseño y aplicación de, al menos, una campaña de información y divulgación de los Servicios Sociales de Calatayud												
Medida 1.4.2.2. Edición gráfica resumida del Plan Estratégico de Servicios Sociales y distribución a colectivos												
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.												



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

PROGRAMA OPERATIVO 2026

MEDIDAS	TRIMESTRE 1			TRIMESTRE 2			TRIMESTRE 3			TRIMESTRE 4		
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												
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. 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. 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. Estará a cargo del Equipo de Convivencia e Infancia.												
Medida 3.1.1.5. Diseño y aplicación de un Programa de Prevención de la Exclusión a cargo del Equipo de Inclusión												
Medida 3.1.1.5. Subprograma de Prevención de la Exclusión por absentismo o abandono escolar												
Medida 3.1.1.5. Subprograma de Prevención de la Exclusión de la Población Migrante												
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.												
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.												
Medida 4.1.1.8.B Carta de servicio de las Prestaciones Económicas Municipales.												



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

PROGRAMA OPERATIVO 2026

MEDIDAS	TRIMESTRE 1			TRIMESTRE 2			TRIMESTRE 3			TRIMESTRE 4		
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.												
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.												
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.												
Medida 4.1.2.8. Diseño y aprobación corporativa de Carta de servicio del Servicio de atención residencial.												
4.1.2.8.A. A medida que se vayan implantando: Carta de servicio del Servicio de Estancias Diurnas (si se llega a implantar)												
Medida 4.1.3.1. Acreditación de los sistemas de calidad diseñados.												
Medida 4.2.1.2. Publicación y actualización permanente (al menos con periodicidad trimestral) del Cuadro de Mando aprobado en la web municipal.												
Medida 4.2.1.7. Publicación de las Cartas de Servicio aprobadas tanto para el Centro Municipal de Servicios Sociales como para la Residencia en la web municipal.												
Medida 4.2.2.2. Apoyo técnico permanente al Consejo Sectorial y aporte permanente de información sobre el diagnóstico social comunitario,												
Medida 4.3.2.1. Creación de una comisión interna de Ética de la Intervención Social												



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

PROGRAMA OPERATIVO 2026

MEDIDAS	TRIMESTRE 1			TRIMESTRE 2			TRIMESTRE 3			TRIMESTRE 4		
Medida 4.4.1.4. Benchmarking o localización permanente de referencias por parte de la Dirección y los/las coordinadores/as												
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												



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

PROGRAMA OPERATIVO 2027

MEDIDAS	TRIMESTRE 1			TRIMESTRE 2			TRIMESTRE 3			TRIMESTRE 4		
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.												
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												
Medida 1.4.2.1. Diseño y aplicación de, al menos, una campaña de información y divulgación de los Servicios Sociales de Calatayud												
Medida 1.4.2.2. Edición gráfica resumida del Plan Estratégico de Servicios Sociales y distribución a colectivos												
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 3.1.1.1. Diseño y aplicación de un Programa de Atención a las situaciones de Soledad y Prevención del Aislamiento de Personas Mayores												
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												
Medida 3.1.1.3. Diseño y aplicación de un Programa de intervención comunitaria de Apoyo a la Familia												



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

PROGRAMA OPERATIVO 2027

MEDIDAS	TRIMESTRE 1			TRIMESTRE 2			TRIMESTRE 3			TRIMESTRE 4		
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. Estará a cargo del Equipo de Convivencia e Infancia.												
Medida 3.1.1.5. Diseño y aplicación de un Programa de Prevención de la Exclusión a cargo del Equipo de Inclusión												
Medida 3.1.1.5. Subprograma de Prevención de la Exclusión por absentismo o abandono escolar												
Medida 3.1.1.5. Subprograma de Prevención de la Exclusión de la Población Migrante												
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.												
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.												
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.												
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.												
4.1.2.8.B. Carta de servicio del Servicio de Prevención de la Dependencia (si se llega a implantar)												
4.1.2.8.C. Carta de servicio del Servicio de Promoción de la Autonomía Personal (si se llega a implantar)												



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

PROGRAMA OPERATIVO 2027

MEDIDAS	TRIMESTRE 1			TRIMESTRE 2			TRIMESTRE 3			TRIMESTRE 4		
Medida 4.1.3.1. Acreditación de los sistemas de calidad diseñados.												
Medida 4.1.3.2. Auditorías externas periódicas de los sistemas implantados												
Medida 4.2.1.2. Publicación y actualización permanente (al menos con periodicidad trimestral) del Cuadro de Mando aprobado en la web municipal.												
Medida 4.2.1.7. Publicación de las Cartas de Servicio aprobadas tanto para el Centro Municipal de Servicios Sociales como para la Residencia en la web municipal.												
Medida 4.2.2.2. Apoyo técnico permanente al Consejo Sectorial y aporte permanente de información												
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												
Medida 4.4.1.4. Benchmarking o localización permanente de referencias por parte de la Dirección y los/las coordinadores/as												



Bibliografía

- Aragón, G. d. (2009). <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2009-13689>.
- Aragón, Gobierno de. (2023). <https://www.boa.aragon.es/#/>.
- Arias Astray, A., de Lucas Murillo de la Cueva, F., Guillén Sádaba, E., & Pérez Madera, D. (2004). LA DEFINICION DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN LAS LEYES DE SERVICIOS SOCIALES DE PRIMERA Y SEGUNDA GENERACIÓN EN ESPAÑA. *PORTULARIA 4*, 507-518.
- Ayuntamiento de Calatayud. (2022). *Agenda Urbana*.
- Comisión europea. (Abril de 2017). Documento de reflexión sobre la dimensión social de Europa.
- Comisión Europea. (2019). *COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN SOBRE ESTRATEGIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2020*.
- Comisión Europea. (2019). *EurLex*. Obtenido de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1560258234004&uri=CELEX%3A52019DC0509>
- Comisión Europea. (2020). *COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN SOBRE UNA EUROPA SOCIAL FUERTE*.
- Comisión Europea. (Noviembre de 2020). Plan de Acción para la Integración y la Inclusión para 21 27. Obtenido de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020DC0758&from=ES>
- Comisión Europea. (marzo de 2021). Estrategia de la UE sobre derechos de las personas con discapacidad. Obtenido de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021DC0101&from=ES>
- Comisión Europea. (Marzo de 2021). Estrategia de la UE sobre los derechos de los niños. Obtenido de https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:e769a102-8d88-11eb-b85c-01aa75ed71a1.0013.02/DOC_1&format=PDF
- Comisión Europea. (marzo de 2021). Marco estratégico de la UE para la igualdad, la inclusión y la participación de los gitanos. Obtenido de https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:9a007e7e-08ad-11eb-a511-01aa75ed71a1.0011.02/DOC_1&format=PDF
- Comisión Europea. (Marzo de 2021). Plan de Acción del Pilar Europeo de Derechos Sociales.
- COMISION EUROPEA. (2022). *COMUNICACION AL PARLAMENTO AL CONSEJO, AL CES Y AL COMITE DE LAS REGIONES*.
- Comisión Europea. (s.f.). *Europa EU*. Obtenido de https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/recovery-plan-europe_en
- Comisión, Parlamento y Consejo Europeos. (2017). EL PILAR EUROPEO DE DERECHOS SOCIALES.
- Consejo de Europa. (1996). *Carta Social Europea*. Obtenido de <https://rm.coe.int/168047e013>
- Consejo de la Unión Europea. (Junio de 2021). Recomendación del Consejo por la que se establece una Garantía Infantil Europea. Obtenido de <https://www.boe.es/doue/2021/223/L00014-00023.pdf>



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

- CONSEJO EUROPEO. (2002). *CONCLUSIONES DE LA PRESIDENCIA CONSEJO EUROPEO BARCELONA*.
- Gobierno de Aragón. (2011). <https://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=606633000303>.
- Gobierno de Aragón. (2011). <https://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=606633000303>.
- Gobierno de Aragón. (2016). <https://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=940918825353>.
- Gobierno de Aragón. (2017). <https://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=957898680202>.
- Gobierno de Aragón. (s.f.). <https://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VERDOC&BASE=BOLE&PIECE=BOLE&DOCS=1-26&DOCR=2&SEC=FIRMA&RNG=200&SEPARADOR=&&PUBL=20181005>.
- Gobierno de España. (2021). <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2021-9347>.
- Gobierno de España. (2021). *COMPONENTE 22 PLAN DE CHOQUE PARA LA ECONOMÍA DE LOS CUIDADOS Y REFUERZO DE LAS POLÍTICAS DE INCLUSIÓN*.
- Gobierno de España. (Junio de 2021). Instrumento de Ratificación de la Carta Social Europea (revisada),. B.O.E. .
- Gobierno de España. (2021). *Plan de Recuperación Transformación y Resiliencia*.
- Heras, M. P. (2019). *Trabajo Social y Servicios Sociales. Conocimiento y Ética*. Madrid: Paraninfo.
- IMSERSO. (2021). *Imserso.es*. Obtenido de <https://imserso.es/documents/20123/97064/acuerdoplanchoque20210115.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística. (2021). *Indicadores de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*.
- Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. (2022). *Estrategia de erradicación de la violencia sobre la infancia y la adolescencia*.
- Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. (2022). *ESTRATEGIA ESPAÑOLA SOBRE DISCAPACIDAD 2022-2030*.
- Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. (2022). *Informe de Rentas Mínimas de Inserción 2021*. Secretaría de Estado Derechos Sociales. Obtenido de https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/servicios-sociales/r-minimas/R_M_I_2021.pdf
- Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. (2019). *ESTRATEGIA NACIONAL DE PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA LA POBREZA Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL 2019-2023*.
- Ministerio Derechos Sociales Agenda 2030. (2023). *Estrategia Nacional para la lucha contra el Sinhogarismo en España 2023 2030*. Obtenido de <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/servicios-sociales/Personas-sin-hogar/docs/ENPSH2023-2030.pdf>
- Ministerio Derechos Sociales y A 2030. (2020). *Hoja de Ruta para la definición de la Estrategia de Desarrollo Sostenible*.
- Mintzberg, H. (1990). *La estructura de las organizaciones*. Barcelona: Ariel.
- Santos Martí, J. (2012). *El cuarto pilar. Un nuevo relato para los servicios sociales*. Paraninfo. Consejo General del Trabajo Social.



PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

Secretaría de Estado de Derechos Sociales . (2021). *PLAN DE CHOQUE EN DEPENDENCIA 2021 2023*.

Secretaría de Estado de Derechos Sociales. (2023). *Acuerdo Marco del Consejo Territorial de Servicios Sociales para dar solución al sinhogarismo en España*.

Von Bertalanffy, L. (2000). *Teoría General De Los Sistemas: Fundamentos, desarrollo, aplicaciones* . México D.F.: Fondo de Cultura Económica.