

I PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES DE ARAGÓN 2012-2015

Proceso de participación. Marzo 2012

Documento de trabajo

El Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia en cumplimiento de lo previsto en la Ley 5/2009 de Servicios Sociales de Aragón está elaborando el "I Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2012- 2015".

Con este motivo se inicia un proceso de participación para que los diferentes actores de los servicios sociales de nuestra Comunidad Autónoma tengan la ocasión de realizar aportaciones al mismo.

Instituciones, Agentes Sociales, Entidades Sociales, Colegios Profesionales, la Universidad de Zaragoza y otras Organizaciones del sector van a enriquecer con sus opiniones y sugerencias el Plan Estratégico que va a orientar durante los próximos cuatro años los objetivos estratégicos y las prioridades del Sistema de Servicios Sociales de Aragón.

Como punto de partida se ofrece este documento de trabajo que permitirá, mediante las aportaciones que se realicen en el proceso de participación, conformar el futuro Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón en cuanto a líneas estratégicas, objetivos estratégicos y medidas.

El documento ha sido elaborado por la Dirección General de Bienestar Social y Dependencia a través del Servicio de Planificación y Ordenación de Servicios Sociales. En él ha intervenido un grupo de trabajo compuesto por representantes del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, del Instituto Aragonés de la Mujer, de la Dirección General de Calidad y Atención al Usuario, de la Dirección General de Familia y de la Dirección General de Bienestar Social y Dependencia.

Tras el citado proceso, tanto el Consejo Aragonés de Servicios Sociales, órgano máximo de integración de la participación ciudadana, social e institucional y de consulta de servicios sociales, como el Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales, informarán el Plan Estratégico antes de su definitiva aprobación por el Gobierno.

Esquema Plan Estratégico

El Plan Estratégico se estructura según el siguiente esquema:

- Introducción
- Marco teórico
- Marco jurídico
- Análisis sociodemográfico
- Diagnóstico de la situación
 - Análisis de las necesidades sociales
 - Análisis interno del Sistema
- Misión
- Visión
- Líneas Estratégicas
 - Objetivos estratégicos
 - Medidas
 - Actuaciones
- Memoria económica
- Sistema de evaluación y seguimiento

Introducción

Los continuos cambios de la sociedad actual, cambios globales e interrelacionados, fundamentalmente económicos pero también sociales, culturales y políticos, conllevan una profunda transformación de las estructuras sociales que evidencian la necesidad de establecer herramientas estratégicas de planificación que diagnostiquen riesgos y propicien cambios con una visión a largo plazo.

Planificar es prever y decidir en el presente las acciones necesarias para alcanzar un futuro deseable y posible.

La planificación estratégica es el proceso que se sigue para plantear las metas y la determinación de estrategias para alcanzarlas.

La planificación de los servicios sociales va a constituir una pieza clave en la configuración del Sistema Público de Servicios Sociales. La Ley 5/2009 de Servicios Sociales de Aragón recogerá en su título IV tanto la dimensión estratégica de la planificación en la que se han de fijar los objetivos del conjunto del Sistema y las prioridades que deban acometerse en tal dirección, como la dimensión sectorial u operativa, en la que se concretan los objetivos globales propios de cada ámbito concreto de intervención, debiendo ajustarse el conjunto de la actividad de fomento y de las inversiones públicas a las directrices establecidas por los instrumentos planificadores.

El Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2012-2015 debe convertirse en el instrumento clave para el desarrollo del nuevo Sistema de Servicios Sociales que permita ampliar los derechos de la ciudadanía aragonesa y consolide el cuarto pilar del Estado del Bienestar al amparo de la Ley 5/2009.

El Plan Estratégico constituye una pieza esencial del Sistema que, mediante una periodicidad cuatrienal, planificará las medidas, actuaciones y recursos necesarios para cumplir los objetivos de la política de servicios sociales y alcanzar la máxima eficacia y eficiencia en el funcionamiento del Sistema.

Marco Teórico

El Plan Estratégico de Servicios Sociales será el resultado de un proceso en el que el Gobierno de Aragón establecerá las estrategias a corto y medio plazo para el logro de sus objetivos.

En su elaboración es necesario tener en cuenta el desarrollo de una serie de etapas que pasan por el análisis sociodemográfico de la sociedad para la que se hace y del conocimiento de las necesidades sociales de esa población.

El marco teórico de referencia para este camino está basado en la atención de las necesidades sociales. El concepto de necesidad social es esencial, así como la forma en que la sociedad atiende dichas necesidades sociales.

El concepto de necesidad social es inherente a la idea de Servicio Social. La historia de los Servicios Sociales es la historia del reconocimiento de las necesidades sociales y de la organización de la sociedad para satisfacerlas (Bradshaw, 1983)¹.

Dicho concepto se ha tratado de manera diversa. La vieja clasificación de necesidades humanas de la pirámide de Maslow (1945)² es una de las más divulgadas así como la de Bradshaw(1972)³ que diferencia entre necesidad normativa (definidas por criterio profesional), necesidad experimentada (carencias subjetivas), necesidad expresada (la que la persona dice tener) y necesidad comparativa (surge a través de una población que recibe un servicio).

¹ Bradshaw, J. (1983). *Una tipología de la necesidad social. Instrumentos de Prospección de Servicios Sociales*, D.G.S.S. Barcelona: Generalitat de Catalunya.

² Abraham Maslow. "A Theory of Human Motivation", *Psychological Review* 1945

³ Bradshaw, John. 1972 "A taxonomy of social need" en *New Society* (Harvard)

La determinación de las necesidades sociales es una tarea con cierta complejidad. No existe un concepto universal de necesidad social (Ballester Brage, 1988)⁴.

Las necesidades sociales se definen dentro de una sociedad determinada, en un territorio y en un momento histórico concreto.

Son el producto, entre otros factores, de una cultura, de una estructura social y del desarrollo y evolución de los sistemas de protección social y refieren estados de carencia relacionados con el desenvolvimiento personal y social.

Teniendo en cuenta estas coordenadas, todo sistema de protección social se encuentra con la pregunta de cuáles son las necesidades y demandas sociales, y cuáles deben ser priorizadas.

Nuestros sistemas de protección social han evolucionado intensamente en los últimos decenios. La sociedad aragonesa, paralelamente al conjunto del Estado y en la línea de nuestro entorno europeo, cuenta con un consolidado Estado de Bienestar muy valorado por los ciudadanos que han forjado una sociedad más cohesionada.

La educación, la sanidad, las pensiones y ahora los servicios sociales, son pilares esenciales de nuestro Estado de Bienestar que hoy, debido a la crisis económica, se enfrenta al reto de garantizar su sostenibilidad.

Los Servicios Sociales constituyen por tanto un elemento esencial de nuestro Estado Social, reconocido en la Constitución Española de 1978, en la que se enuncian los principios rectores de la política social y económica, cuya evolución cabe sintetizarla como el camino del asistencialismo al derecho subjetivo, reconocido en el ordenamiento jurídico y, por tanto, exigible a la Administración.

⁴ BALLESTER BRAGUE, Luís. *Las necesidades sociales: Teorías y Conceptos básicos*. Síntesis. Madrid 1999.

Marco Jurídico

Los Servicios Sociales constituyen, por tanto, una de las principales concreciones en la evolución de nuestro Estado Social.

Así se ha manifestado en el desarrollo de la Unión Europea donde la Carta Social Europea de 1961 ratificada por España en 1980 que estableció que "Toda persona tiene derecho a beneficiarse de servicios de bienestar social", supuso una referencia de indudable trascendencia.

La necesidad de una política social que cohesione la sociedad sigue siendo en el momento actual, en un contexto globalizado y de crisis, una seña de identidad en la construcción europea como recoge la Estrategia Europea 2020 donde se apuesta por que los países miembros opten por un crecimiento inteligente, innovador e integrador, que favorezca la cohesión económica, social y territorial mediante una serie de compromisos en cuanto a creación de empleo, mejora de los resultados educativos y reducción de la pobreza y exclusión social.

En nuestro país, uno de los principios fundamentales sobre los que se asienta nuestra forma de Estado, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1º de la Constitución, es precisamente su definición como Estado Social; lo que insta a los poderes públicos a una actitud activa y dinámica hacia determinadas actuaciones de carácter social.

Por otro lado, la Constitución desarrolla el principio de descentralización y reconoce a las Comunidades autónomas en su artículo 148.1.20ª, la competencia exclusiva en materia de Acción Social; y así se recoge en el Estatuto de Autonomía de Aragón.

La última reforma del Estatuto de Autonomía de Aragón, aprobada por Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, dedica un apartado específico a los servicios sociales, y fruto del largo recorrido que se ha llevado a cabo en esta materia, amplía las competencias e incorpora un mandato expreso *"los poderes públicos de Aragón promoverán y garantizarán un sistema público de servicios sociales suficiente para la atención a personas y grupos, orientado al logro de su pleno desarrollo personal y social, así como especialmente a la*

eliminación de las causas y efectos de las diversas formas de marginación o exclusión social, garantizando una renta básica en los términos previstos por la ley” (artículo 23.1).

En cumplimiento de este mandato se establece un nuevo marco general con la aprobación de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón que reconoce el derecho universal de acceso a los servicios sociales como derecho de ciudadanía; y el acceso a las prestaciones esenciales del Sistema Público de Servicios Sociales como un derecho subjetivo, garantizado y exigible, al tiempo que tiene entre sus objetivos ordenar, organizar y desarrollar el Sistema Público de Servicios Sociales.

Mediante Decreto 143/2011 del Gobierno de Aragón se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma, cuya misión principal es la sistematización de las prestaciones sociales públicas, clasificando y definiendo todas aquellas que constituyen el objeto del Sistema Público de Servicios Sociales.

La nueva Ley de Servicios Sociales de Aragón incluye en su Título IV la planificación de los servicios sociales; correspondiendo al Gobierno de Aragón establecer la planificación general de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma de Aragón.

En su art. 40 introduce como instrumento de planificación el **Plan Estratégico de Servicios Sociales** que tiene como finalidad *“planificar las medidas, actuaciones y recursos necesarios para cumplir los objetivos de la política de servicios sociales y alcanzar la máxima eficacia y eficiencia en el funcionamiento del Sistema Público de Servicios Sociales”*.

Este instrumento formula las directrices estratégicas que guiarán los criterios de la planificación sectorial y específica, así como los planes territoriales que se lleven a cabo en la Comunidad autónoma.

A su vez, conforme al principio general de participación, la ley establece que en la elaboración de los instrumentos de planificación de los servicios sociales se garantizará la participación de las Administraciones que integran el Sistema Público de Servicios Sociales y de los órganos de participación y consulta constituidos conforme a dicha Ley.

Con esta finalidad se constituyeron el Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales y el Consejo Aragonés de Servicios Sociales. Ambos órganos tienen entre sus funciones la emisión de informe preceptivo sobre los instrumentos de planificación estratégica.

Así pues, el informe favorable de ambos Consejos al contenido del Plan Estratégico dará cumplimiento y avalará el requisito de participación y la aceptación de los nuevos retos que suponen su implementación.

Diagnóstico de situación

Según el artículo 40 de la Ley 5/2009 de Servicios Sociales de Aragón, el Plan Estratégico ha de incluir un diagnóstico de las necesidades sociales que deben atenderse desde los servicios sociales, así como las previsiones de su evolución.

En este apartado se proponen dos niveles de análisis. El primero pone el acento en las necesidades sociales desde la óptica de los ciudadanos/as y el segundo en la realidad interna del Sistema para dar respuesta a dichas necesidades.

Para llevar a cabo el diagnóstico de situación (tanto en su apartado de análisis de las necesidades sociales como en su apartado de organización interna del Sistema) se han tenido en cuenta tanto las aportaciones recogidas en los diversos procesos de participación que sirvieron de base para la elaboración de los diferentes planes sectoriales del Departamento en materia de servicios sociales así como en otros procesos de participación específicos; como las aportaciones de representantes de la estructura administrativa del Departamento en materia de valoración de los cauces establecidos para la participación y trabajo en red del Sistema Público de Servicios Sociales. Finalmente, se han consultado también otros estudios disponibles en el Departamento.

Análisis de las necesidades sociales

Se analizan, por una parte las necesidades sociales más presentes y significativas de la situación actual. El estudio de las necesidades sociales y las previsiones de su evolución son fundamentales para el establecimiento de prioridades en las políticas de servicios sociales.

El Catálogo de Servicios Sociales, aprobado mediante decreto 143/2011, cumple la función primordial de sistematización de las prestaciones sociales públicas, clasificándolas en atención a su contenido y a la necesidad social a la que dan respuesta.

Establece por tanto las necesidades sociales en cuanto carencias vividas por las personas que son objeto de atención del Sistema Público de Servicios Sociales.

Esas necesidades sociales son: Acceso a las prestaciones del sistema, integración social, convivencia adecuada, necesidades básicas, autonomía personal y participación social.

Partiendo de este hilo conductor, se analizan las necesidades sociales a través de varios apartados, con el objeto de conseguir una visión global y de conjunto en el establecimiento de las prioridades del Plan Estratégico.

Estos son:

- Necesidades de acceso a los sistemas de protección social
- Necesidades derivadas de la autonomía personal
- Necesidades en el ámbito de la inclusión y la cohesión social
- Necesidades relacionadas con la convivencia adecuada

Análisis interno del sistema

Igualmente se realiza un diagnóstico de la realidad interna del Sistema Público de Servicios Sociales, identificando el estado de los elementos estructurales del mismo.

La técnica DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortaleza, Oportunidades) nos proporciona claves que van a permitir identificar y priorizar las líneas estratégicas, los objetivos estratégicos, las medidas y las actuaciones de este Plan Estratégico con la finalidad de que el Sistema ofrezca una respuesta de calidad en la atención a las necesidades sociales.

Se trata en este punto de identificar una serie de elementos estructurales que son claves para la consolidación del Sistema Público de Servicios Sociales.

A continuación se detalla una reseña de aquellas cuestiones que se han detectado como prioritarias para optimizar el funcionamiento del Sistema.

- Es preciso impulsar el desarrollo normativo para que el Sistema se actualice y de cumplimiento a la normativa en vigor.
- La estructura territorial y la organización funcional deben facilitar el acceso de la ciudadanía a los Servicios Sociales con criterios de equidad y proximidad
- Ha de garantizarse una atención suficiente a las personas orientada al logro de su desarrollo personal y social.
- El buen funcionamiento del Sistema ha de asegurar la coordinación interadministrativa, la colaboración público-privada y el trabajo en red.
- La calidad, la formación, la investigación y la innovación son piezas esenciales a desarrollar en el Sistema.
- Es necesario avanzar en el Sistema de Información y es preciso que los ciudadanos tengan un mayor conocimiento de los servicios sociales como un pilar básico del Estado del Bienestar.
- La financiación suficiente y la sostenibilidad del Sistema Público de Servicios Sociales son condiciones esenciales para su funcionamiento.

Estos elementos claves identificados en el diagnóstico de situación, van a delimitar la definición de las líneas estratégicas y de los objetivos estratégicos.

El desarrollo de las líneas y objetivos ha de contribuir de forma decisiva a la consolidación de un Sistema Público de Servicios Sociales que de respuesta a las necesidades de la sociedad actual.

La planificación estratégica se constituye como la piedra angular que permite establecer esa proyección a largo plazo en contraposición de la planificación operativa, cuyos objetivos, metas y actividades se establecen a corto y medio plazo perdiendo la visión a futuro.

Alcanzar la máxima eficacia y eficiencia a partir del análisis de la realidad existente, interna y externa, anticiparse a las necesidades de la ciudadanía, facilitar el logro de las metas fijadas, servir como instrumento de comunicación, compromiso y control e implicar a toda la organización en el proceso, son las principales finalidades de toda planificación estratégica.

Los propósitos y objetivos planteados se traducen en: una **misión** compartida que responde a la razón de ser del proyecto; una **visión**, que describe dónde se quiere estar en el futuro; y la formulación de las líneas estratégicas, los objetivos estratégicos, y las medidas y actuaciones a realizar.

Misión

La promoción y desarrollo pleno de todas las personas y grupos dentro de la sociedad, para la obtención de un mayor bienestar social y mejor calidad de vida, en el entorno de la convivencia.

Prevenir y eliminar las causas que conducen a la exclusión y marginación social.

Visión

Consolidar el Sistema de Servicios Sociales según establece la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón; que garantiza el derecho universal de acceso a los servicios sociales como derecho de la ciudadanía, así como, el acceso a las prestaciones esenciales del Sistema Público de Servicios Social como un derecho subjetivo, reclamable en vía administrativa y jurisdiccional.

Líneas estratégicas

La formulación de las líneas estratégicas hace que se pueda ejercer una dirección estratégica basada en una planificación que facilita un proceso continuo de toma de decisiones, que resuelve por adelantado qué hacer, cómo y cuándo hacerlo y quién/quienes lo van a realizar.

El éxito de la dirección estratégica radica en la capacidad de adaptarse al medio y lograr los mejores y más estables resultados.

En este contexto y siguiendo el marco general que establece la Ley de Servicios Sociales de Aragón para el desarrollo del Sistema Público de Servicios Sociales, el Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón 2012-2015 se articuló alrededor de tres ejes:

- La persona como centro del Sistema
- La atención de necesidades sociales
- El equilibrio y homogeneidad territorial

La Planificación Estratégica es el proceso que se sigue para plantear las metas y la determinación de estrategias para alcanzarlas.

Propuesta de líneas estratégicas, objetivos estratégicos y medidas

En este documento de trabajo se proponen las líneas estratégicas, los objetivos estratégicos y las medidas como objeto de análisis y debate en el proceso de participación.

Las *líneas estratégicas*, partiendo de diagnóstico de situación, establecen las prioridades que orientan al resto de los niveles de la planificación.

Los *objetivos estratégicos* desarrollan las líneas del Plan y expresan los logros que se quieren alcanzar.

Las *medidas* corresponden al nivel táctico y concretan los objetivos y el horizonte de la estrategia en una realidad más específica.

Se propone como metodología del proceso someter a la consideración de los asistentes dicha propuesta y realizar aportaciones sobre como concretar las medidas.

Hay que tener en cuenta que:

***Se trata de un plan estratégico y no sectorial, por tanto han de primar más las aportaciones globales y transversales.**

***Deben hacerse elecciones estratégicas, por lo que no es necesario formular todo lo que se hace en Servicios Sociales, sino aquello que creemos que hay que priorizar en estos próximos cuatro años.**

LÍNEA 1: DESARROLLO NORMATIVO DEL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES

El Sistema Público de Servicios Sociales precisa de un desarrollo normativo tanto para su actualización como para dar cumplimiento a la normativa vigente en materia de servicios sociales.

LÍNEA 1: DESARROLLO NORMATIVO DEL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES	
Objetivos Estratégicos	Medidas
1.1. Dotar al Sistema de Servicios Sociales de normativa suficiente que garantice el acceso universal al mismo, respuestas adecuadas a las necesidades sociales y la efectividad de los derechos de los ciudadanos en materia de servicios sociales	1.1.1. Elaborar y aprobar normas contempladas en la Ley 5/2009, de Servicios Sociales de Aragón
	1.1.2. Desarrollar la normativa de las prestaciones del Catálogo de Servicios Sociales
	1.1.3. Revisar, actualizar y modificar, si procede, la normativa de los organismos autónomos
1.2. Garantizar el carácter innovador de la normativa aragonesa en materia de servicios sociales	1.2.1. Velar por el cumplimiento de la coordinación normativa aragonesa en materia de servicios sociales
	1.2.2. Impulsar mejoras que complementen la normativa aragonesa de servicios sociales y se adecuen a las necesidades emergentes

LÍNEA 2: ESTRUCTURA TERRITORIAL Y ORGANIZACIÓN FUNCIONAL

El Sistema Público de Servicios Sociales se configura como una organización fuertemente descentralizada en el ámbito local. El acceso de los ciudadanos a los distintos niveles de atención del Sistema ha de basarse en criterios de cercanía y proximidad.

LÍNEA 2: ESTRUCTURA TERRITORIAL Y ORGANIZACIÓN FUNCIONAL	
Objetivos Estratégicos	Medidas
2.1. Establecer la organización territorial del Sistema Público de Servicios Sociales para garantizar el acceso de todos los ciudadanos en condiciones de igualdad	2.1.1. Diseñar el Mapa de Servicios Sociales de Aragón
	2.1.2. Implementar el Mapa de Servicios Sociales de Aragón
2.2. Avanzar en la delimitación de funciones entre los diferentes niveles de atención, adecuando las coberturas de atención y desarrollando instrumentos comunes de acceso a las prestaciones sociales del Sistema Público de Servicios Sociales	2.2.1. Establecer una equiparación funcional entre comarcas y entidades locales no comarcalizadas en materia de servicios sociales
	2.2.2. Establecer los requisitos materiales, funcionales y de personal de las diferentes prestaciones sociales

LÍNEA 3: ATENCIÓN A LAS NECESIDADES SOCIALES

La atención a las necesidades sociales es la razón de ser del Sistema Público de Servicios Sociales que ha de garantizar una atención suficiente y adecuada a personas y grupos, orientada al logro de su desarrollo personal y social. Un instrumento fundamental para atender las necesidades sociales es el Catálogo de Servicios Sociales.

LÍNEA 3: ATENCIÓN A LAS NECESIDADES SOCIALES	
Objetivos Estratégicos	Medidas
3.1. Garantizar el acceso y uso de los recursos sociales en condiciones de igualdad	3.1.1. Elaborar programas técnicos del Sistema de Servicios Sociales
	3.1.2. Establecer medidas de mejora en la accesibilidad al Sistema de Servicios Sociales
3.2. Promover la autonomía personal y la atención a la dependencia	3.2.1. Desarrollar actuaciones de promoción de la autonomía personal y prevención de la dependencia
	3.2.2. Ampliar la red de servicios para la atención a la dependencia
3.3. Favorecer una adecuada Integración social	3.3.1. Establecer un marco conceptual y de actuación
	3.3.2. Impulsar nuevos métodos de trabajo en la gestión de los itinerarios para la inclusión social
3.4. Procurar formas de convivencia adecuada	3.4.1. Prevenir y sensibilizar hacia formas de convivencia adecuada
	3.4.2. Promover los dispositivos de intervención necesarios para atender las necesidades en materia de convivencia adecuada
3.5. Promover las condiciones personales, familiares y sociales para participar en la vida social	3.5.1. Desarrollar acciones de sensibilización
	3.5.2. Apoyar al tejido social y la extensión de canales de planificación ciudadana

LÍNEA 4: COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA Y COOPERACIÓN PÚBLICO-PRIVADA

*La Ley 5/2009 de Servicios Sociales de Aragón recoge como objeto de la misma "Ordenar, organizar y desarrollar un Sistema Público de Servicios Sociales y establecer los mecanismos de coordinación y de trabajo en red de todas las Administraciones Públicas integradas en el mismo, articulando la relación de dicho sistema público con el resto de las áreas de política social". La promoción de las actuaciones necesarias que fomenten la coordinación entre administraciones y la **colaboración público-privada** constituyen elementos fundamentales de nuestro Sistema.*

LÍNEA 4: COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA Y COOPERACIÓN PÚBLICO-PRIVADA	
Objetivos Estratégicos	Medidas
4.1. Mejorar la organización interna del Sistema y reforzar la coordinación administrativa	4.1.1. Ordenar y optimizar una red de coordinación entre los diferentes niveles del Sistema Público de Servicios Sociales
	4.1.2. Impulsar áreas de colaboración, cooperación y coordinación entre servicios sociales y otras áreas que inciden en la protección y el bienestar social
	4.1.3. Asegurar la coordinación de las políticas de servicios sociales a través del Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales
4.2. Articular mecanismos de cooperación público-privada	4.2.1. Impulsar el Consejo Aragonés de Servicios Sociales como órgano máximo de integración de la participación ciudadana
	4.2.2. Delimitar las prestaciones sociales gestionadas desde la iniciativa privada en el Sistema de Servicios Sociales
	4.2.3. Fomentar el trabajo en red en la colaboración público-privada como elemento de buena Gobernanza

LÍNEA 5: CALIDAD, FORMACIÓN, INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN

La Calidad de los Servicios Sociales constituye un derecho fundamental de las personas y es un objetivo prioritario del Sistema Público de Servicios Sociales. Incorporar una estrategia de calidad contribuye al logro de los objetivos del Sistema.

En el Sistema de Servicios Sociales son imprescindibles los profesionales que articulan y ofrecen las prestaciones a los ciudadanos. La formación es esencial en este punto, al igual que lo es la investigación y la innovación.

LÍNEA 5: CALIDAD, FORMACIÓN, INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN	
Objetivos Estratégicos	Medidas
5.1. Promover e introducir la cultura de la gestión de calidad a todos los niveles de la organización del Sistema de Servicios Sociales	5.1.1. Elaborar un Plan de Calidad de Servicios Sociales en el marco de la Estrategia de Calidad del Departamento
	5.1.2. Analizar el grado de satisfacción de los usuarios como indicador de respuesta a sus necesidades y expectativas
	5.1.3. Impulsar las buenas prácticas en el Sistema de Servicios Sociales
5.2. Impulsar la formación continua de los profesionales y los mecanismos para su participación en los procesos de mejora	5.2.1. Desarrollar un plan de formación anual para profesionales que Intervienen en Servicios sociales
5.3. Fomentar el conocimiento y promover la innovación en servicios sociales	5.3.1. Fomentar la Investigación, el Desarrollo y la Innovación en Servicios Sociales (I+D+I)

LÍNEA 6: SISTEMA DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES Y COMUNICACIÓN A LA CIUDADANÍA

Es necesario desarrollar un Sistema de Información que garantice un conocimiento global que cubra las diferentes dimensiones del Sistema. Es preciso igualmente incrementar la visibilidad de los Servicios Sociales y mejorar la comunicación con la ciudadanía.

LÍNEA 6. SISTEMA DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES Y COMUNICACIÓN A LA CIUDADANÍA	
Objetivos Estratégicos	Medidas
6.1. Desarrollar e implementar el Sistema Aragonés de Información de Servicios Sociales	6.1.1. Diseñar un Sistema de Información por módulos de gestión
	6.1.2. Desarrollar un Sistema de Información de Servicios Sociales, integral e integrado
	6.1.3. Configurar un sitio web de información del Sistema Aragonés de Información de Servicios Sociales
6.2. Mejorar los mecanismos para dar a conocer a la ciudadanía el conjunto de servicios y prestaciones del Sistema de Servicios Sociales	6.2.1. Dar visibilidad e Integralidad al Sistema
	6.2.2. Incorporar las TICs como herramienta de información-comunicación con los ciudadanos
6.3 Divulgar los resultados de la Intervención del Sistema de Servicios Sociales	6.3.1. Elaborar documentos sobre balance del Sistema de Servicios Sociales
	6.3.2. Publicitar datos de gestión y resultados del Sistema de Servicios Sociales

LÍNEA 7: SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA DEL SISTEMA. FINANCIACIÓN

La financiación de los servicios sociales y su sostenibilidad se plantean como elementos esenciales para la configuración del Sistema, máxime en una situación de crisis económica como la actual.

LÍNEA 7: SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA DEL SISTEMA. FINANCIACIÓN	
Objetivos Estratégicos	Medidas
7.1. Garantizar la suficiencia financiera de todos los niveles del Sistema de Servicios Sociales	7.1.1. Definir un modelo de financiación en el marco de la Ley 5/2009 de Servicios Sociales de Aragón
	7.1.2. Optimizar y mejorar el modelo de financiación
	7.1.3. Impulsar la contratación de servicios con entidades mercantiles y no lucrativas
7.2. Armonizar los costes de las prestaciones sociales del Catálogo de Servicios Sociales	7.2.1. Analizar los costes de las prestaciones del Catálogo de Servicios Sociales
7.3. Establecer mecanismos comunes armonizados para regular la participación económica de las personas usuarias	7.3.1. Regular la participación económica de las personas usuarias de las diferentes prestaciones sociales

