

SERVICIOS SOCIALES
MUNICIPALES MONTILLA

I PLAN DE INNOVACIÓN EN SERVICIOS SOCIALES

2021 / 2023



Ayuntamiento de Montilla



servicios sociales
montilla

Índice

1. Introducción
2. Marco Normativo
3. Contexto Estratégico
4. Objetivos
5. Metodología
6. Planificación
7. Recursos

Introducción

El objeto de la Administración Pública es satisfacer las necesidades y demandas de la ciudadanía, y debe alcanzarlo de la forma más eficaz y eficiente a su alcance.

Para alcanzar este objetivo, en estos tiempos líquidos en los que vivimos (Bauman), de cambio, inestabilidad y de constante reinención del sujeto es imprescindible que los prestadores de servicios sean capaces de responder con agilidad y ofrecer unos servicios flexibles que se adapten a las necesidades de las personas.

En el ámbito privado llevan décadas recurriendo a la innovación para tratar de mejorar sus servicios, jugando un papel fundamental las aportaciones de los clientes en los procesos de innovación.

"Innovación es todo cambio (no solo tecnológico) basado en conocimiento (no solo científico) que genera valor (no solo económico)" COTEC

Desde la OCDE en su declaración sobre innovación en el sector público justifican la necesidad de la innovación en la administración pública basándose en lo siguiente:

- Los gobiernos y sus organizaciones del sector público operan en contextos volátiles, inciertos, complejos y ambiguos y deben enfrentar una variedad de desafíos, como la transformación digital, la pobreza energética, la degradación ambiental, el cambio climático y la desigualdad.
- En ese contexto, no se puede suponer que las estructuras, procesos e intervenciones existentes siguen siendo los medios más apropiados o efectivos para que el sector público logre su propósito y satisfaga las necesidades y expectativas de los ciudadanos.
- Innovar, implementar algo nuevo para un contexto con el objetivo de generar impacto, es una estrategia proactiva que los gobiernos pueden utilizar para responder, adaptarse y prepararse para este contexto.

Introducción

En la publicación de la FEMP "Innovación pública en el ámbito local. Una aproximación a las metodologías y experiencias" defienden la idea de que las entidades locales tienen un papel fundamental en la innovación :

"Desde una visión de eficacia técnico-administrativa, cuanto mayor es la proximidad de los gobiernos a la ciudadanía mayor es la receptividad o adaptación a las preferencias de ésta, aumentando y mejorando la capacidad para reconocer y resolver los problemas en función de las características y singularidades de su territorio, así como la posibilidad de experimentación e innovación en las políticas. De lo anterior, podemos interpretar que las entidades locales suponen los ámbitos ad

La Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía indica que "las Administraciones Públicas competentes en materia de servicios sociales favorecerán las actividades de innovación e impulsarán la cultura innovadora entre los distintos agentes e instituciones públicas y privadas que forman parte del sistema"

Desde los Servicios Sociales Municipales de Montilla venimos trabajando en ofrecer unos servicios de calidad y que respondan a las necesidades de los ciudadanos, desde el año 2016 contamos con el Certificado de Calidad de ACSA , el presente Plan pretende servir de herramienta y dar un paso más en la Calidad del Servicio manteniendo el proceso de mejora continua e incorporando una mirada prospectiva.

Marco Normativo

La ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, contiene varios artículos relativos a la innovación y es un término que aparece hasta 35 veces en el texto, lo que remarca la importancia estratégica de la innovación en el marco de los Servicios Sociales.

Se destacan a continuación los aspectos más relevantes relacionados con la innovación en el texto normativo y que mayor peso han tenido en la elaboración de la estrategia que aquí se presenta:

Artículo 5. Objetivos de los Servicios Sociales.

[...]

f) Capacitar y empoderar a las personas a través del conocimiento compartido, la educación, la innovación y el emprendimiento, como elementos claves en el desarrollo del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

Artículo 15. Objetivos de la participación.

La Administración de la Junta de Andalucía impulsará el desarrollo, en el seno del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, de un modelo participativo, que tendrá los siguientes objetivos:

[...]

c) La innovación en la prestación de los servicios.

e) La mejora de las condiciones de eficiencia y eficacia social y económica del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

Artículo 65. Innovación en Servicios Sociales

1. Con el objetivo de fomentar la innovación en el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, las Administraciones Públicas competentes en materia de servicios sociales favorecerán las actividades de innovación e impulsarán la cultura innovadora entre los distintos agentes e instituciones públicas y privadas que forman parte del sistema.

2. Las Administraciones Públicas de Andalucía elaborarán y desarrollarán políticas públicas eficaces para promover el fortalecimiento de la capacidad de innovación en servicios sociales y la mejora de la misma.

3. Las Administraciones Públicas competentes en materia de servicios sociales fomentarán el desarrollo de actitudes innovadoras en el marco de los agentes del sector social y, con esta finalidad, promoverán el compromiso con las innovaciones, la vigilancia constante del entorno, el estímulo de la creatividad y el impulso de las colaboraciones y alianzas.

Marco Normativo

Artículo 66. Emprendimiento e Innovación social

1. Las Administraciones Públicas de Andalucía apoyarán las innovaciones sociales aplicadas sobre los servicios sociales, entendidas como nuevas ideas o nuevas relaciones sociales de cooperación que incrementen la capacidad de la ciudadanía para actuar colectivamente.

2. Las Administraciones Públicas de Andalucía promoverán acciones positivas para el desarrollo de la innovación social a través de las siguientes medidas:
 - a) Promocionando el talento y el capital social de las personas y grupos innovadores sociales más relevantes.
 - b) Promoviendo una cultura colaborativa proclive a la generación de valores compartidos en servicios sociales.
 - c) Facilitando las iniciativas de investigación y desarrollo sobre las innovaciones sociales.
 - d) Fomentando el emprendimiento empresarial como fuente generadora de innovación en el ámbito de los servicios sociales.

Contexto Estratégico

El contexto estratégico del presente Plan se deriva del borrador del I Plan de Investigación e Innovación en Servicios Sociales de Andalucía (PIISSA), de la Misión, Visión y Valores de los Servicios Sociales Municipales, y del Plan de Calidad de Servicios Sociales que sigue el modelo de ACSA (Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía) implantado en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Montilla que recoge un grupo completo de estándares de verificación de la generación de innovación y desarrollo orientado a la sociedad en general por parte de los servicios sociales.

Borrador del I Plan de Investigación e Innovación en Servicios Sociales de Andalucía: Líneas Estratégicas

El borrador del PISSAA, establece las siguientes líneas estratégicas:

Línea Estratégica 1. Ciudadanía: Promover dinámicas de impulso de la convivencia, la autonomía, la inclusión social. Formas más eficientes de responder a las viejas y nuevas necesidades sociales de la ciudadanía.

Línea Estratégica 2. Sistema de Servicios Sociales de Andalucía: Reforzar la capacidad organizativa de servicios sociales para atender los retos de la sociedad actual. Consolidación y mejora del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía SPSSA.

Línea estratégica 3. Profesionales y personal: Cuidar el capital humano. Refuerzo de la capacitación y formación permanente del personal y profesionales de los servicios sociales y el fomento de agentes y redes sociales.

Modelo de Calidad ACSA.

El modelo de Calidad de ACSA en el que están certificados los Servicios Sociales Municipales de Montilla, se estructura en tres grupos de estándares, el grupo III abarca aquellos estándares que demuestran que los servicios sociales comunitarios generan innovación y desarrollo orientado a la sociedad en general.

Se muestran a continuación dichos estándares y se clasifican en función de la línea estratégica del PIISSA.

Contexto Estratégico

Línea Estratégica 1

Los servicios sociales comunitarios garantizan la participación activa de las personas en la gestión de las prestaciones recogidas en la cartera de servicios.

Los servicios sociales comunitarios desarrollan programas que potencian las redes sociales de apoyo de los destinatarios.

Se dispone de tecnologías orientadas a la interrelación con las personas, favoreciendo la comunicación, la accesibilidad y la información.

Los servicios sociales comunitarios contemplan la responsabilidad social corporativa como un elemento clave de su gestión

Línea Estratégica 2

Los indicadores de los procesos clave, estratégicos y de soporte definidos por los servicios sociales comunitarios se cumplen y mejoran.

Los servicios sociales comunitarios disponen de instrumentos y una sistemática de análisis con el fin de evaluar el impacto de las intervenciones realizadas para mejorar el nivel de calidad de vida de la población atendida.

Los servicios sociales comunitarios tienen definidas unas normas de estilo para la documentación generada.

Los servicios sociales comunitarios han establecido un sistema de monitorización para la mejora continua de sus procesos.

Se utilizan mecanismos para aumentar la adherencia al uso y cumplimiento de los procedimientos normalizados de trabajo de los servicios sociales comunitarios.

Línea Estratégica 3

Los servicios sociales comunitarios están implicados en el desarrollo de proyectos de investigación individuales o en colaboración con otras organizaciones.

Los servicios sociales comunitarios realizan un seguimiento continuado de los planes de desarrollo individual definidos de sus profesionales.

La dirección considera el clima laboral como un elemento de desarrollo organizativo de los servicios sociales comunitarios.

Los resultados se comparan con los de otros servicios sociales comunitarios y con los que se consideran mejores del sector.

Objetivos

OBJETIVO GENERAL DEL PLAN:

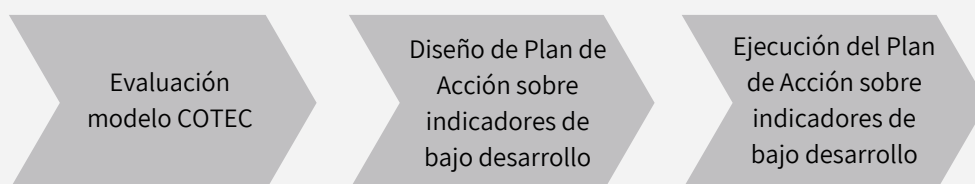
El objetivo general del Plan de Innovación es emplear la innovación como instrumento para favorecer la integración social, la autonomía y el bienestar social de todas las personas, familias y grupos por parte de los Servicios Sociales Municipales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN:

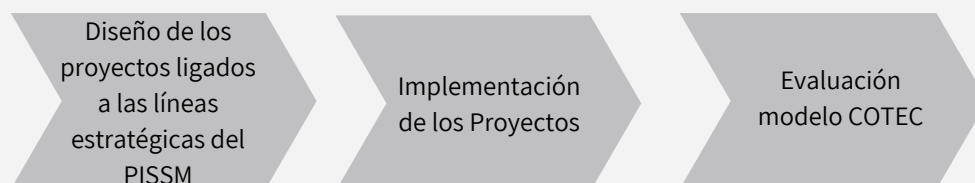
1. Implementar un modelo de gestión de la innovación que permita evaluar el nivel de adopción de la innovación en los servicios sociales y valorar su impacto.
2. Desarrollo de proyectos de innovación en las áreas especificadas en las líneas estratégicas del Plan.
3. Crear redes de investigación, innovación y conocimiento con universidades.
4. Definir canales y espacios de comunicación y participación entre los servicios sociales y otros agentes sociales (ciudadanía, tejido empresarial, organizaciones sociales, universidad) que favorezcan el desarrollo de procesos de innovación abierta para abordar los retos que surgen en el sector público.
5. Guiar e impulsar el funcionamiento de la Unidad de Innovación de los Servicios Sociales.
6. Facilitar la relación telemática con la ciudadanía
7. Simplificar la gestión administrativa y reducir la burocracia
8. Promover la gestión basada en los datos.
9. Apostar por el reconocimiento en la gestión de personas.
10. Prestación de servicios de manera proactiva y automática.
11. Desplegar las líneas estratégicas de la innovación en un sistema de planes de actuación y programas de trabajo con una estructura priorizada, consistente y aplicable.
12. Diseñar un sistema de información, seguimiento y evaluación del impacto del plan basado en la percepción ciudadana y en la medición objetiva de los resultados que posibilite la mejora continua.

Planificación

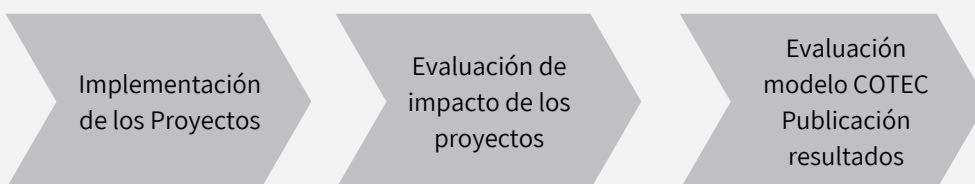
Julio 2021-diciembre 2021



Enero 2022-diciembre 2022



Enero 2023-junio 2023



Recursos

El Plan de Innovación en Servicios Sociales de Montilla, se llevará a cabo por la unidad de innovación de los Servicios Sociales, dado que el desarrollo del Plan de Innovación requiere la coordinación con numerosos agentes e instituciones, el establecimiento de acuerdos de colaboración y financiación y un trabajo constante de planificación acción ,seguimiento y evaluación se hace necesaria la figura de un técnico responsable del Plan que llevará a cabo estas funciones. La dedicación del técnico responsable será de media jornada.

ANEXOS

SEGUIMIENTO NOVIEMBRE 2022

PLAN	Id	Objetivo	Nº indicadores	Progreso Medio
I PLAN INNOVACIÓN 2021 2023	O.E.1	Desarrollar proyectos de innovación en las áreas especificadas en las líneas estratégicas del Plan.	1	80%
I PLAN INNOVACIÓN 2021 2023	O.E.2	Implentar un modelo de gestión de la innovación que permita evaluar el nivel de adopción de la innovación en servicios sociales y valorar su impacto.	2	67%
I PLAN INNOVACIÓN 2021 2023	O.E.3	Crear redes de investigación, innovación y conocimiento con universidades.	1	100%
I PLAN INNOVACIÓN 2021 2023	O.E.4	Definir canales y espacios de comunicación y participación entre los servicios sociales y otros agentes sociales (ciudadanía, tejido empresarial, organizaciones sociales , universidad) que favorezcan el desarrollo de procesos de innovación abierta para abordar los retos que surgen en el sector público.	2	70%
I PLAN INNOVACIÓN 2021 2023	O.E.5	Guiar e impulsar el funcionamiento de la Unidad de Innovación de los Servicios Sociales.	1	100%
I PLAN INNOVACIÓN 2021 2023	O.E.6	Facilitar la relación telemática con la ciudadanía	1	50%
I PLAN INNOVACIÓN 2021 2023	O.E.7	Simplificar la gestión administrativa y reducir la burocracia	3	72%
I PLAN INNOVACIÓN 2021 2023	O.E.8	Promover la gestión basada en los datos.	3	53%
I PLAN INNOVACIÓN 2021 2023	O.E.9	Apostar por el reconocimiento en la gestión de personas.	2	100%
I PLAN INNOVACIÓN 2021 2023	O.E.10	Prestación de servicios de manera proactiva y automática.	0	0%
I PLAN INNOVACIÓN 2021 2023	O.E.11	Desplegar las líneas estratégicas de la innovación en un sistema de planes de actuación y programas de trabajo con una estructura priorizada, consistente y aplicable.	3	70%
I PLAN INNOVACIÓN 2021 2023	O.E.12	Diseñar un sistema de información, seguimiento y evaluación del impacto del plan basado en la percepción ciudadana y en la medición objetiva de los resultados que posibilite la mejora continua.	2	0%

Objetivos Específicos	Indicador	Descripción del indicador	Resultados alcanzados	Responsable	Valor inicial	Valor meta	Valor actual	Progreso
Desarrollar proyectos de innovación en las áreas especificadas en la líneas estratégicas del Plan. - I PLAN INNOVACIÓN 2021 2023	Se han desarrollado proyectos innovadores	Número de proyectos innovadores desarrollados	Proyecto Mi Familia S.A. Proyecto Chance Innova UCO Proyecto implementación de la determinación del interés superior del menor/ ACNUR Proyecto INNOVA APRESS (Proyecto de innovación en el acceso a las prestaciones de emergencia social en los servicios sociales comunitarios)	Unidad programas	0	100	80	80,00%
Definir canales y espacios de comunicación y participación entre los servicios sociales y otros agentes sociales (ciudadanía, tejido empresarial, organizaciones sociales , universidad) que favorezcan el desarrollo de procesos de innovación abierta para abordar los retos que surgen en el sector público. - I PLAN INNOVACIÓN 2021 2023	Se han creado alianzas con agentes clave.	Número de alianzas iniciadas	Convenio con Fundación Emet Arco Iris Servicios Sociales participa en la Comunidad de Innovanda Investigación con la Universidad de Córdoba Reunión inicial Ayuntamiento de Barcelona (Acord Ciudadá, Prestaciones) Alianza con Cruz Roja Internacional	Innovación / Dirección/ UTS /Unidad Programas	4	14	10	60,00%

Crear redes de investigación, innovación y conocimiento con universidades. - I PLAN INNOVACIÓN 2021 2023	Se han iniciado proyectos de innovación/ investigación con Universidades	Número de proyectos iniciados con distintas universidades	Proyecto CHANCE INNOVA UCO con la Universidad de Córdoba de Transferencia del conocimiento Proyecto de investigación menores separados con la Universidad de Sevilla. Proyecto Prestaciones Económicas con la Universidad de Córdoba	Dirección / Unidad Programas/ Equipo Ödos	0	3	3	100,00%
Implentar un modelo de gestión de la innovación que permita evaluar el nivel de adopción de la innovación en servicios sociales y valorar su impacto. - I PLAN INNOVACIÓN 2021 2023	El servicio cuenta con un cuadro de mando que permite realizar el seguimiento del Plan	El servicio cuenta con un cuadro de mando que permite realizar el seguimiento del Plan	Cuadro de mando del Plan de Innovación	Unidad Innovación	0	1	1	100,00%
Implentar un modelo de gestión de la innovación que permita evaluar el nivel de adopción de la innovación en servicios sociales y valorar su impacto. - I PLAN INNOVACIÓN 2021 2023	Se ha realizado la evaluación de la innovación a través del modelo propuesto por COTEC evaluación inicial intermedia y final	Se ha realizado la evaluación de la innovación a través del modelo propuesto por COTEC	Evaluación inicial modelo COTEC	Unidad Innovación	0	3	1	33,33%
Definir canales y espacios de comunicación y participación entre los servicios sociales y otros agentes sociales (ciudadanía, tejido empresarial, organizaciones sociales , universidad) que favorezcan el desarrollo de procesos de innovación abierta para abordar los retos que surgen en el sector	Las alianzas se han materializado en proyectos concretos	Número de proyectos realizados con otras entidades.	Proyecto de implementación de la determinación del interés del menor en que partir de las directrices de ACNUR. Proyecto CHANCE INNOVA con la Universidad de Córdoba. Establecimiento de	Unidad progamas/Equipo Ödos	0	5	4	80,00%

público. - I PLAN INNOVACIÓN 2021 2023			circuito de derivación con Cruz Roja Internacional para intervenciones con otros países. Red Soledad no deseada.					
Guiar e impulsar el funcionamiento de la Unidad de Innovación de los Servicios Sociales. - I PLAN INNOVACIÓN 2021 2023	Mantenimiento de la unidad de innovación en los servicios sociales	Existe una unidad de innovación en los Servicios Sociales	Unidad de Innovación operativa en los Servicios Sociales	Dirección	1	1	1	100,00%
Facilitar la relación telemática con la ciudadanía - I PLAN INNOVACIÓN 2021 2023	Se han implementado trámites/ servicios que los usuarios de servicios sociales pueden realizar telemáticamente de forma autónoma	Número de trámites/ servicios implementados que los usuarios de servicios sociales pueden realizar telemáticamente de forma autónoma	Mi familia S.A. Escuela de padres virtual	Innovación/ UTS	0	2	1	50,00%
Simplificar la gestión administrativa y reducir la burocracia - I PLAN INNOVACIÓN 2021 2023	Aplicaciones propias para la gestión de prestaciones que simplifican la tramitación.	Número de aplicaciones propias desarrolladas	Aplicación GESPE Aplicación SAD	Innovación/ UTS	0	3	2	66,67%
Simplificar la gestión administrativa y reducir la burocracia - I PLAN INNOVACIÓN 2021 2023	Uso de las aplicaciones propias para la gestión de las prestaciones/ servicios	Número de trabajadores que usan las aplicaciones para la tramitación	Las aplicaciones propias permiten la gestión de la tramitación y se usan por todos los técnicos	Innovación /UTS	0	10	10	100,00%
Simplificar la gestión administrativa y reducir la burocracia - I PLAN INNOVACIÓN 2021 2023	Se realiza la prescripción técnica de determinadas prestaciones sin necesidad de decreto previo	Número de prestaciones en los que se realiza la prescripción técnica de determinadas prestaciones sin necesidad de decreto previo	Modificación del reglamento de prestaciones económicas municipales, se permite la prescripción técnica de determinadas prestaciones en casos de urgencia	Dirección / UTS	0	2	1	50,00%

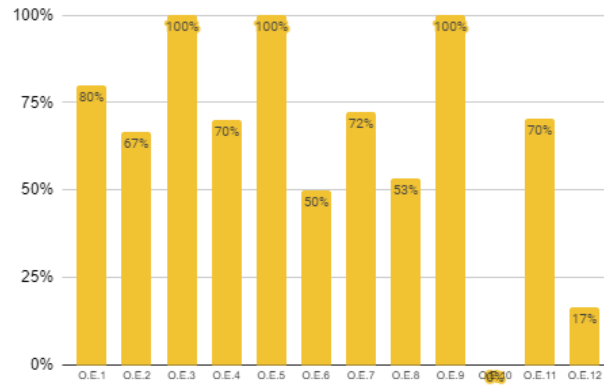
Promover la gestión basada en los datos. - I PLAN INNOVACIÓN 2021 2023	Los servicios sociales disponen de cuadros de mando con indicadores específicos para la toma de decisiones	Los servicios sociales disponen de cuadros de mando con indicadores específicos para la toma de decisiones	Dashboard gestión de prestaciones Dashboard Ayuda a Domicilio Dashboard ORVE	Innovación	0	6	3	50,00%
Promover la gestión basada en los datos. - I PLAN INNOVACIÓN 2021 2023	Las nuevas aplicaciones de tramitación permitir exportar datos y generar informes para las tramitaciones	Las nuevas aplicaciones de tramitación permitir exportar datos y generar informes para las tramitaciones	Aplicación GESPE Aplicación SAD	Innovación	0	3	2	66,67%
Promover la gestión basada en los datos. - I PLAN INNOVACIÓN 2021 2023	Los nuevos proyectos se fundamentan en el análisis de datos.	Los nuevos proyectos/ decisiones se fundamentan en el análisis de datos.	Conexión de las aplicaciones con sistemas gerefereenciados	Innovación	3	10	6	42,86%
Apostar por el reconocimiento en la gestión de personas. - I PLAN INNOVACIÓN 2021 2023	Los trabajadores se muestran satisfechos en su puestos de trabajo	La satisfacción de los trabajadores se medirá a través de encuestas de satisfacción	Encuesta de satisfacción de los trabajadores con putuaciones diana alcanzadas	Unidad programas		97	97	100,00%
Desplegar las líneas estratégicas de la innovación en un sistema de planes de actuación y programas de trabajo con una estructura priorizada, consistente y aplicable. - I PLAN INNOVACIÓN 2021 2023	Formación de los trabajadores en nuevos modelos de intervención realizadas por todo el personal	Número de formaciones recibidas por los trabajadores en nuevos modelos de intervención realizadas por todo el personal	Formación acreditada en el modelo de apoyo autodirigido de todo el personal. Formación acreditada en OKR de todo el personal.	Unidad programas		5	2	40,00%
Desplegar las líneas estratégicas de la innovación en un sistema de planes de actuación y programas de trabajo con una estructura priorizada, consistente y aplicable. - I PLAN INNOVACIÓN 2021 2023	Aplicación de los modelos/ estrategias/ procedimientos sobre los que se ha recibido formación	Número de proyectos / iniciativas/ procesos en los que se han aplicado las formaciones recibidas	Implantación del sistema de gestión por objetivos OKR Implantación del modelo de apoyo autodirigido en las intevecciones de las UTS Aplicación del investigación en experiencia de usuario	Innovación		2	2	100,00%

			en el desarrollo de nuevos proyectos					
Desplegar las líneas estratégicas de la innovación en un sistema de planes de actuación y programas de trabajo con una estructura priorizada, consistente y aplicable. - I PLAN INNOVACIÓN 2021 2023	Existencia de un sistema de canalización de presentación de retos a la unidad de innovación	Número de retos presentados	Viabilidad de la prescripción técnica de las prestaciones sin Decretos.(1) Aplicación de la metodología de investigación de experiencia de usuario al diseño de proyectos.(2) Diseño de aplicaciones propias de gestión.(2)	Innovación		7	5	71,43%
Apostar por el reconocimiento en la gestión de personas. - I PLAN INNOVACIÓN 2021 2023	Los trabajadores se muestran satisfechos en su puestos de trabajo	Los trabajadores se muestran satisfechos en su puestos de trabajo	Implementación de la herramienta CFR para mejorar la satisfacción del personal	Dirección		1	1	100,00%
Diseñar un sistema de información, seguimiento y evaluación del impacto del plan basado en la percepción ciudadana y en la medición objetiva de los resultados que posibilite la mejora continua. - I PLAN INNOVACIÓN 2021 2023	El plan de innovación es comunicado a la Ciudadanía	Número de acciones de Comunicación del Plan de Innovación	El Plan de Innovación está publicado en la página WEB.	Innovación	0	3	1	0,00%
Diseñar un sistema de información, seguimiento y evaluación del impacto del plan basado en la percepción ciudadana y en la medición objetiva de los resultados que posibilite la mejora continua. - I PLAN INNOVACIÓN 2021 2023	El plan ha sido valorado por la ciudadanía	Se ha utilizado una herramienta para valorar el impacto de los servicios mejorados o implantados en el marco del Plan en la Ciudadanía		Innovación	0	1	0	0,00%

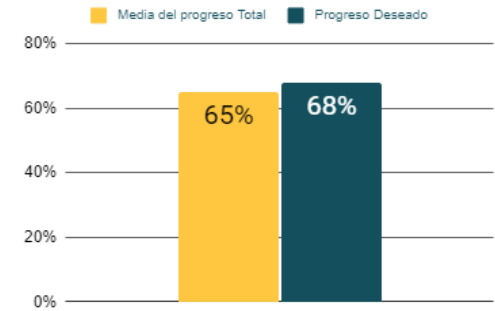
CUADRO DE MANDO I PLAN DE INNOVACIÓN SERVICIOS SOCIALES 2021/2023



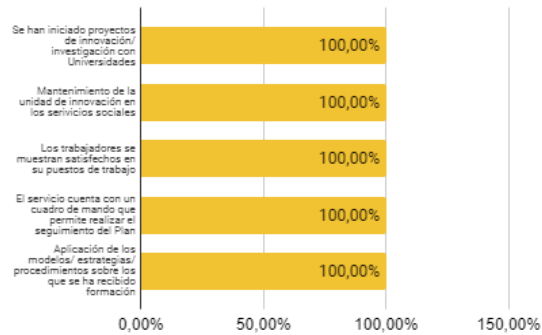
Progreso por Objetivos del Plan



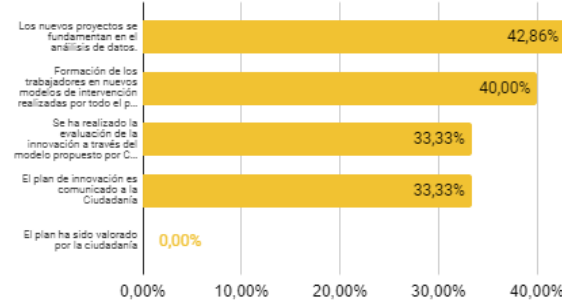
Progreso actual vs Progreso previsto



Indicadores con mayor progreso alcanzado



Indicadores con menor progreso alcanzado



Progreso Actual

