

Eix 1. La garantia de drets de la ciutadania										
	Indicadors de compliment dels eixos estratègics	Responsables	Participants	Cost	2018	2019	2020	2021		
Mesura 1.1. Impuls legislatiu del Govern en matèria de serveis socials per a la garantia de drets				SI No						
1.1.1. Llei de la Carta de drets socials, d'acord amb l'article 16 de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears.	1. Entrada al Parlament. 2. Aprovació de la normativa.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials.				X				
1.1.2. Llei de suport a les famílies.	1. Entrada al Parlament. 2. Aprovació de la normativa.	Conselleria. Direcció General de Menors i Famílies, i ODDM			X					
1.1.3. Llei d'ajuts econòmics del sistema de serveis socials que reguli els principis generals dels ajuts d'urgència social, entre d'altres.	1. Entrada al Parlament. 2. Aprovació de la normativa.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials.				X				
1.1.4. Llei d'acció concertada.	1. Entrada al Parlament. 2. Aprovació de la normativa.	Conselleria								
1.1.5. Llei de modificació de la Llei 18/2001, de 19 de desembre, de parelles estables.	1. Entrada al Parlament. 2. Aprovació de la normativa.	Conselleria. Direcció General de Menors i Famílies		X	X					
1.1.6. Llei de modificació de la Llei 14/2010, de 9 de desembre, de mediació familiar.	1. Entrada al Parlament. 2. Aprovació de la normativa.	Conselleria. Direcció General de Menors i Famílies		X	X					
1.1.7. Adaptació de la llei d'infància i adolescència a la normativa estatal.	1. Entrada al Parlament. 2. Aprovació de la normativa.	Conselleria. Direcció General de Menors i Famílies		X						
1.1.8. Llei de dependència de les Illes Balears.	1. Entrada al Parlament. 2. Aprovació de la normativa.	Conselleria. Direcció General de Dependència				X				
Mesura 1.2. Desplegament normatiu										
1.2.1. Decret de concerts socials.	1. Aprovació del Decret.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials.		X		X				
1.2.2. Decret de desplegament de la Llei 26/2014, de programes d'emancipació.	1. Aprovació del Decret.	Conselleria. Direcció General de Menors i Famílies		X		X				
1.2.3. Decret pel qual es regulen les condicions de les escoles assistencials infantils de la comunitat autònoma de les Illes Balears.	1. Aprovació del Decret.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials.		X	X					
1.2.4. Decret de regulació de la xarxa pública i concertada d'atenció primerenca en l'àmbit dels serveis socials de les Illes Balears. Modificació del Decret 85/2010, de 25 de juny.	1. Aprovació del Decret.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials.		X	X					
1.2.5. Decret de regulació del professional de referència.	1. Aprovació del Decret.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials.	Consells insulars i ajuntaments	X		X				
1.2.6. Decret de modificació del Decret 115/2010, de 12 de novembre, del règim especial de les ajudes a l'exterior en matèria de cooperació per al desenvolupament i solidaritat internacional.	1. Aprovació del Decret.	Conselleria. Direcció General de Cooperació		X	X					
1.2.7. Decret de concreció de les prestacions econòmiques del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència. Modificació del Decret 84/2010, de 25 de juny.	1. Aprovació del Decret.	Conselleria. Direcció General de Dependència		X	X					
1.2.8. Decret d'accés a serveis de dependència. Modificació del Decret 83/2010, de 25 de juny.	1. Aprovació del Decret.	Conselleria. Direcció General de Dependència		X	X					
1.2.9. Decret d'organització dels serveis de persones amb discapacitat.	1. Aprovació del Decret.	Conselleria. Direcció General de Dependència		X		X				
1.2.10. Decret de regulació del procediment de valoració, qualificació i reconeixement del grau de discapacitat i el grau de dependència.	1. Aprovació del Decret.	Conselleria. Direcció General de Dependència		X						
1.2.11. Decret de regulació dels principis generals i les directrius de coordinació dels serveis socials comunitaris bàsics. Modificació del Decret 48/2011, de 13 de maig.	1. Aprovació del Decret.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials.		X	X					
1.2.12. Decret d'autorització i acreditació dels serveis d'atenció social per altres situacions de necessitat social que preveu el Decret 66/2016, de 18 de novembre, pel qual s'aprova la Cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears.	1. Aprovació del Decret.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials		X	X					
1.2.13. Decret de regulació del servei de promoció de l'autonomia personal dels infants de més de sis anys.	1. Aprovació del Decret.	Conselleria. Direcció General de Dependència		X	X					
1.2.14. Ordre de fixers amb dades de caràcter personal de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació.	1. Aprovació del Decret.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials		X	X					
1.2.15. Ordre de modificació de l'ordre de bases reguladores de subvencions.	1. Aprovació del Decret.	Conselleria. Serveis jurídics		X	X					
Mesura 1.3. Visibilitat del sistema										
1.3.1. Campanya de difusió del Catàleg de prestacions i serveis.	1. Publicació del Catàleg de prestacions i serveis.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials.	Consells insulars i ajuntaments	X	X					
1.3.2. Portal dels professionals de serveis socials.	1. Disseny i posada en funcionament del Portal dels professionals de serveis socials.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials.	Consells insulars i ajuntaments		X					
1.3.3. Plaques identificatives als serveis socials municipals.	1. Nombre de plaques identificatives en CSS.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials	Ajuntaments	X	X					
1.3.4. Difusió de serveis i programes específics.	1. Publicació d'un document tècnic sobre els serveis i els programes específics.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials	Consells insulars i ajuntaments	X	X					
Mesura 1.4. Participació de les persones, els grups i les entitats en el sistema										
1.4.1. Plataforma web que recull l'opinió de la ciutadania en temps real, a més d'una finestra per a comentaris i	1. Disseny i posada en funcionament de la plataforma web.	Conselleria. Secretaria General			X					

	Indicadors de compliment dels eixos estratègics	Responsables	Participants	Cost	2018	2019	2020	2021
Eix 2. Estructuració i el reforçament del sistema de serveis socials								
Mesura 2.1. Ordenació competencial del sistema de serveis socials								
2.1.1. Decret de transferència dels mitjans per a l'exercici de les competències insulars en matèria de serveis socials.	1. Aprovació del Decret.	Conselleria. Direcció General de Dependència			x	x		
2.1.2. Convenis de descentralització de serveis de dependència als consells insulars.	1. Nombre de convenis publicats.	Conselleria. Direcció General de Dependència			x	x		
Mesura 2.2. Reforçament del sistema mitjançant plans de finançament								
2.2.1. Pla de Finançament dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics.	1. Publicació del Pla de Finançament de SSCB.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials	Consells insulars i ajuntaments	x	x	x	x	
2.2.2. Pla de Finançament dels Serveis de Dependència.	1. Publicació del Pla de Finançament de Dependència.	Conselleria. Direcció General de Dependència	Consells insulars i ajuntaments	x	x			
2.2.3. Definició dels programes d'intervenció comunitària, especialment en l'àmbit de la infància i l'adolescència.	1. Elaboració del document tècnic sobre els programes d'intervenció comunitària.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials	Consells insulars i ajuntaments		x			
Mesura 2.3. Impuls a l'estructuració del sistema mitjançant la participació interinstitucional								
2.3.1. Grups de treball en el si de la Conferència Sectorial per definir l'estructura del sistema.	1. Nombre de grups de treball creats.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials	Consells insulars i ajuntaments		x	x		
2.3.2. Zones d'actuació preferent amb assignació de professionals i equipaments.	1. Definició de zones d'atenció preferent. 2. Nombre de zones d'atenció preferent.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials	Consells insulars i ajuntaments		x			
2.3.3. Coordinació de les diferents carteres de serveis i assignació de les prestacions als diferents àmbits: comunitari i especialitzat.	1. Nombre de carteres de SS publicades.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials	Consells insulars i ajuntaments		x	x		
Mesura 2.4. Coordinació interna del sistema								
2.4.1. Gestió de la Conferència Sectorial de Serveis Socials.	1. Nombre de sessions anuals de la Conferència Sectorial de Serveis Socials.	Conselleria. Direcció General de Menors i Famílies			x	x	x	x
2.4.2. Foment del protocol de detecció de maltractament infantil.	1. Nombre d'entitats o professionals que empen el protocol de detecció de maltractament infantil a través del RUMI.	Conselleria. Direcció General de Menors i Famílies			x	x	x	
2.4.3. Definició dels protocols de detecció de maltractament en persones grans.	1. Nombre de protocols publicats.	Conselleria. Direcció General de Dependència			x	x		
2.4.4. Definició dels protocols de derivació de casos dels serveis socials comunitaris bàsics i els serveis especialitzats.	1. Nombre de protocols publicats.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials			x	x		
Mesura 2.5. Coordinació externa del sistema								
2.5.1. Gestió de la Comissió de Coordinació de Benestar Social.	1. Nombre de sessions anuals del Consell de Serveis Socials	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials			x	x		
2.5.2. Revisió de protocols de col·laboració amb serveis de salut.	1. Nombre de protocols revisats	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials			x	x		
2.5.3. Protocols de col·laboració amb serveis d'atenció social a persones en processos judicials.	1. Nombre de protocols publicats	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials			x	x		
2.5.4. Protocols de col·laboració amb serveis educatius.	1. Nombre de protocols publicats	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials			x	x		
2.5.5. Protocols de col·laboració amb serveis d'habitatge.	1. Nombre de protocols publicats	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials			x	x		
Eix 3. La cobertura de necessitats bàsiques i socials amb prestacions de qualitat								
Mesura 3.1. Identificació de les prestacions i els serveis, especialment els serveis garantits								
3.1.1. Catàleg de prestacions i serveis del Govern de les Illes Balears.	1. Publicació del Catàleg de prestacions i serveis.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials			x	x	x	x
Mesura 3.2. Sectors prioritaris d'intervenció								
3.2.1. Impuls de la renda social garantida.	1. Nombre de persones sol·licitants i perceptores de la renda social garantida.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials			x	x		
3.2.2. Definició de la Xarxa Pública de Serveis d'Emanipació per a joves extutelats o amb mesures judicials.	1. Publicació del document de definició.	Conselleria. Direcció General de Menors i Famílies			x	x	x	x
3.2.3. Impuls de la renda d'emanipació per a joves extutelats o amb mesures judicials.	1. Nombre de joves extutelats perceptors de la renda d'emanipació.	Conselleria. Direcció General de Menors i Famílies			x	x		
3.2.4. Definició de la Xarxa Pública de Serveis de Prevenció i Promoció de l'Autonomia per a persones amb discapacitat física i persones amb diagnòstic de salut mental.	1. Publicació del document de definició.	Conselleria. Direcció General de Dependència			x	x		
3.2.5. Ampliació de places residencials per a persones grans en situació de dependència.	1. Percentatge de creixement de places residencials.	Conselleria. Direcció General de Dependència			x	x		
Mesura 3.3. Desenvolupament d'una xarxa d'infraestructures suficient, mitjançant la construcció, l'adquisició i l'adaptació d'equipaments								
3.3.1. Pla d'infraestructures, amb especial referència al parc per a persones grans en situació de dependència i al centre terapèutic.	1. Aprovació del Pla d'Infraestructures per Acord del Consell de Govern.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials			x	x		
Mesura 3.4. Dotació d'una xarxa de places concertades que redueixi el pes de les subvencions								
3.4.1. Concertació de serveis per a persones grans en situació de dependència.	1. Nombre d'entitats concertades. 2. Disseny del Portal de la concertació.	Conselleria. Direcció General de Dependència	Entitats socials		x	x		
3.4.2. Concertació de serveis per a persones amb discapacitat física.	1. Nombre d'entitats concertades. 2. Disseny del Portal de la concertació.	Conselleria. Direcció General de Dependència	Entitats socials		x	x		
3.4.3. Concertació de serveis d'atenció primerenca.	1. Nombre d'entitats concertades. 2. Disseny del Portal de la concertació.	Conselleria. Direcció General de Dependència	Entitats socials		x	x		
3.4.4. Concertació de serveis per a persones amb diagnòstic de salut mental.	1. Nombre d'entitats concertades. 2. Disseny del Portal de la concertació.	Conselleria. Direcció General de Dependència i Direcció General de Planificació i Serveis Socials	Entitats socials		x	x		
3.4.5. Concertació de serveis per a persones incapacitades.	1. Nombre d'entitats concertades. 2. Disseny del Portal de la concertació.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials	Entitats socials		x	x		
3.4.6. Concertació de serveis d'emanipació per a joves extutelats o amb mesures judicials.	1. Nombre d'entitats concertades. 2. Disseny del Portal de la concertació.	Conselleria. Direcció General de Menors i Famílies	Entitats socials		x	x		
Mesura 3.5. Definició del Pla de Formació per a professionals dels serveis socials								
3.5.1. Pla de Formació per als professionals dels serveis socials.	1. Existència del Pla de Formació. 2. Nombre d'acions formatives dutes a terme.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials			x	x		

	Indicadors de compliment dels eixos estratègics	Responsables	Participants	Cost	2018	2019	2020	2021
Eix 4. La planificació i l'avaluació com a elements clau per a la millora continua								
Mesura 4.1. Foment de la qualitat del sistema								
4.1.1. Sistemes d'avaluació i validació dels nivells de qualitat en la prestació dels serveis.	1. Publicació d'un document tècnic d'avaluació de la qualitat dels serveis de la Xarxa Pública de SS.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials			X			
4.1.2. Comitè d'Ètica dels Serveis Socials.	1. Nombre de sessions constituïdes. 2. Nombre d'informes, actes o documents aprovats pel Comitè d'Ètica de Serveis Socials.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials		X	X			
4.1.3. Ús de les tecnologies de la informació i la comunicació en la prestació dels serveis socials.	1. Nombre de serveis o prestacions amb tramitació en línia.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials			X			
4.1.4. Suports 2.0 (blogs, xarxes socials, wikis, etc.) orientats a generar i compartir coneixement en l'àmbit de la intervenció social.	1. Nombre de suports tecnològics 2.0 orientats a activitats de comunicació i difusió dels serveis socials.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials		X	X			
Mesura 4.2. Desenvolupament d'eines de millora continua								
4.2.1. Promoció de la Carta de serveis socials comunitaris bàsics.	1. Nombre de cartes de serveis publicades.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials		X	X			
4.2.2. Pla de millora continua per als serveis socials comunitaris bàsics.	1. Publicació del pla de millora continua.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials		X	X			
4.2.3. Quadre de comandament per a serveis socials prevists a la Cartera bàsica de serveis socials.	1. Existència d'un quadre de comandament.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials			X			
4.2.4. Banc de bones pràctiques en gestió i millora de processos.	1. Nombre d'experiències identificades com a bones pràctiques.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials		X	X			
4.2.5. Sistemes d'autoavaluació i avaluacions externes, tant del sector públic com del privat.	1. Existència d'un model d'avaluació.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials		X	X			
Mesura 4.3. Definició del sistema informatiu bàsic de serveis socials								
4.3.1. Sistemes informatius de serveis socials integrats.	1. Nombre d'aplicacions connectades.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials		X	X			
4.3.2. Registre integrat d'usuaris de serveis socials.	1. Posada en funcionament del registre integrat d'usuaris de SS (ASPERSON).	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials		X	X	X		
4.3.3. Mapa de recursos de serveis socials.	1. Publicació i actualització anual del mapa de recursos de serveis socials.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials		X	X			
Mesura 4.4. Anàlisi permanent de les necessitats socials								
4.4.1. Gestió del Comitè d'Avaluació de les Necessitats Socials.	1. Nombre de sessions constituïdes. 2. Nombre d'informes, actes o documents aprovats pel Comitè d'Avaluació de Necessitats Socials.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials		X	X	X	X	X
4.4.2. Definició d'operacions estadístiques de serveis socials.	1. Nombre d'operacions estadístiques integrades en el Pla Quadriennal d'Estadística.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials		X	X			
4.4.3. Enquesta periòdica als professionals dels serveis socials. Anàlisi i elaboració d'un informe de resultats.	1. Publicació dels resultats de l'enquesta i elaboració de l'informe.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials		X	X			
4.4.4. Informe anual sobre els serveis socials comunitaris bàsics.	1. Elaboració i publicació de l'informe anual.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials		X	X	X	X	X
4.4.5. Establiment d'aliances amb centres universitaris per promoure la recerca en matèria d'intervenció social.	1. Nombre de documents de formalització entre la Conselleria i els centres universitaris.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials		X	X			
Mesura 4.5. Avaluació dels ciutadans								
4.5.1. Enquesta periòdica als ciutadans per avaluar el coneixement i la percepció del sistema de serveis socials.	1. Existència de l'enquesta periòdica.	Conselleria. Direcció General de Planificació i Serveis Socials		X	X			