

**OFICINA TÉCNICA DE  
PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN**

**ÁREA DE POLÍTICAS SOCIALES**

**MEMORIA 2022**



# ÍNDICE

	<b>Página</b>
<b>1.- INFORMACIÓN GENERAL</b>	<b>5</b>
1.a) Normativa y acuerdos que justifican la gestión. Objetivos.	5
1.b) Proceso de producción de los servicios municipales o las actividades.	6
1.c) Forma de gestión del servicio.	6
<b>2.- RECURSOS CONSUMIDOS</b>	<b>7</b>
2.a) Personal adscrito a cada unidad.	7
2.b) Aplicaciones presupuestarias y obligaciones reconocidas.	8
2.c) Servicios recibidos de gestión centralizada.	9
<b>3.- INGRESOS</b>	<b>9</b>
<b>4.- PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	<b>10</b>
<b>4.1.- APOYO A LA COORDINACIÓN DEL ÁREA</b>	<b>10</b>
A.1. Apoyo a la Coordinación del Área y a los Servicios.	10
<b>4.2.- PLANIFICACIÓN. ESTUDIOS E INVESTIGACIONES</b>	<b>12</b>
A.2. En el ámbito de la Infancia y la adolescencia.	12
A.3. Estudios e investigaciones.	21
A.4. Tratamiento y explotaciones estadísticas.	22
A.5. Apoyo a otros procesos de planificación municipales.	23
<b>4.3.- TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL</b>	<b>24</b>
A.6. Plan Estratégico de Subvenciones.	24
A.7. Consejo Sectorial de Acción Social.	28
A.8. Informes de entidades sociales.	31
<b>4.4.- OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y BUENAS PRÁCTICAS</b>	<b>32</b>
A.9. Atención a la ciudadanía.	32
A.10. Participación.	44
A.11. Ética, calidad y buenas prácticas.	45
<b>4.5.- GESTIÓN DE PROCESOS</b>	<b>47</b>
A.12. Apoyo a la gestión de las Ayudas de Urgencia.	47



## 1.- INFORMACIÓN GENERAL

### 1.a.) NORMATIVA Y ACUERDOS QUE JUSTIFICAN LA GESTIÓN. OBJETIVOS

- **La Oficina Técnica de Planificación y Programación (OTPP) del Área de Políticas Sociales<sup>1</sup>** se estructura con arreglo al Decreto de Alcaldía de 9 de septiembre de 2016, que modificó la organización y estructura de la administración del Ayuntamiento y la adscripción de los organismos públicos municipales.
- Funciones de la OTPP:
  - Asistencia técnica a la Coordinación del Área y a las Jefaturas de Servicio en lo referente a Comisión de Pleno del Área, control estratégico (cuadros de mando, informes programados, Memorias...), investigación de la realidad social, y aquellas que se le encomienden.
  - Gestión de la actividad del Consejo Sectorial de Acción Social.
  - Gestión de la convocatoria de Subvenciones en concurrencia correspondiente a la Línea 1 del Plan Estratégico de Subvenciones (Acción Social).
  - Gestión de aquellas subvenciones nominativas (Convenios) que le correspondan por su ámbito de actuación.
  - Soporte técnico, junto con los Servicios directamente implicados, a la planificación interadministrativa, transversal, sectorial o territorial que afecte al Área.
- Su actuación se rige por la normativa aplicable a las Administraciones Públicas (Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; RD Leg. 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, etc).
- No existe un documento formal posterior de Órgano de Gobierno que desarrolle en mayor medida los objetivos, funciones y actividades de la Oficina.

<sup>1</sup> En el año 2022, al que corresponde esta Memoria, esta Oficina Técnica se encuadraba en el Área de Acción Social y Familia. Con la entrada en vigor del Decreto de la Alcaldía, de fecha 21 de junio de 2023, por el que se establece la estructura orgánica de la Administración del Ayuntamiento de Zaragoza, esta OT se adscribe al Área de Políticas Sociales.

## 1.b) PROCESO DE PRODUCCIÓN DE LOS SERVICIOS Y ACTIVIDADES

A lo largo de 2022 la actuación de la Oficina Técnica de Planificación y Programación se ha desarrollado en los **5 ámbitos** siguientes (que se desagregan en **12 procesos** o actuaciones):

### 1) APOYO A LA COORDINACIÓN DEL ÁREA

#### A.1. APOYO A LA COORDINACIÓN DEL ÁREA Y A LOS SERVICIOS

### 2) PLANIFICACIÓN. ESTUDIOS E INVESTIGACIONES

#### A.2. EN EL ÁMBITO DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

#### A.3. ESTUDIOS E INVESTIGACIONES

#### A.4. TRATAMIENTO Y EXPLOTACIONES ESTADÍSTICAS

#### A.5. APOYO A OTROS PROCESOS DE PLANIFICACIÓN MUNICIPALES

### 3) TERCER SECTOR

#### A.6. PLAN ESTRATÉGICO DE SUBVENCIONES

#### A.7. CONSEJO SECTORIAL DE ACCIÓN SOCIAL

#### A.8. INFORMES DE ENTIDADES

### 4) OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y BUENAS PRÁCTICAS

#### A.9. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

#### A.10. PARTICIPACIÓN

#### A.11. ÉTICA, CALIDAD Y BUENAS PRÁCTICAS

### 5) GESTIÓN DE PROCESOS

#### A.12. APOYO A LA GESTIÓN DE LAS AYUDAS DE URGENCIA

## 1.c) FORMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO

En su mayor parte, tal como viene siendo habitual, la gestión desarrollada por la OTPP en 2022 fue directa. Las únicas actuaciones que se han llevado a cabo con fórmulas administrativas por las que se regula la gestión de procesos por agentes externos son las tres siguientes:

- Colaboración técnica en el Diagnóstico de la situación de la infancia y la adolescencia de la ciudad, previo a la elaboración del 2º *Plan de Infancia y Adolescencia*. Se llevó a cabo a través de Contrato Menor con la entidad EBRÓPOLIS.

- Trabajo de campo de la *Encuesta sobre Bienestar Subjetivo de la Infancia en el Municipio de Zaragoza*. Se gestionó por medio de Contrato Menor con la entidad DFA.

- Apoyo técnico a la Oficina en la dinamización del Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza. Se llevó a cabo a través de Contrato Menor con la entidad *La Bezindalla*.

## 2).- RECURSOS CONSUMIDOS

### 2.a) PERSONAL ADSCRITO

PUESTO DE TRABAJO	GRUPO	NIVEL C.D.	ESTR.	Nº	OBSERVACIONES
Jefe de la Oficina Técnica de Planificación y Programación del Área de Acción Social y Familia	A-A1	28	14012	1	
Socióloga	A-A1	23	11232	1	
Jefe/a de Unidad de Planificación de Programas y Proyectos	A-A1	26	12021	1	Sin cubrir.
Jefa de Sección de Planificación Estratégica	A-A2	24	11242	1	
Jefa de Sección de Proyectos y Programas	A-A2	24	11242	1	Estuvo sin cubrir desde el 2-1-2022 hasta el 11-5-2022.
Jefa de Sección de Calidad y Buenas Prácticas en S. Sociales	A-A2	24	11242	1	
Unidad de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas en S. Sociales	A-A2	21	8002	1	Sin cubrir desde marzo de 2020.
Administrativo/a	C-C1	18	5012	2	Una de las personas causó baja por jubilación con fecha 27-10-2022 y no ha sido cubierta.
<b>TOTAL</b>				<b>9</b>	3 de estos puestos están sin cubrir

Habida cuenta de que las dos plazas de Administrativo/a están sin cubrir, de forma provisional una Auxiliar Administrativa ha estado apoyando en la realización de alguna de las tareas correspondientes.

## 2.b) APLICACIONES PRESUPUESTARIAS Y CUANTÍA DE LAS OBLIGACIONES RECONOCIDAS

Código	Denominación	Crédito final	% ejecución
ACS 2315 48000	Subvenciones y convenios en materia de acción social	1.650.000 €	99,6%
ACS 2312 22699	Planificación, estudios y actividades observatorio social	40.000,00 €	135,8%
ACS 2311 22699 ACS 2312 22799	Gastos servicios y actividades de programas. [Actuaciones calidad, garantías y Buenas Prácticas en Servicios Sociales]	400.000,00 € [20.000,00 €]	98,8%
ACS 2315 48013	Convenio CERMI: atención discapacidad	15.000,00 €	100%
ACS. 2315 48014	Convenio Hermandad Sangre de Cristo	130.000,00 €	100%
ACS 2312 48900	Convenio Ebrópolis: planes del mayor, infancia y adolescencia	5.000 €	100%
ACS 2316 48900	Ayudas gastos vivienda, tasas, impuestos municipales	220.000,00 €	6,8%
ACS 2312 22706	Apoyo y Dinamización Consejo Infancia y Adolescencia	35.000 €	-

El gasto efectuado con cargo a la partida **Planificación, estudios y actividades Observatorio Social** se ha distribuido de la forma siguiente:

- Consejo de Infancia y Adolescencia:	38,5%
- Diagnóstico Plan de Infancia:	33,3%
- Otros gastos Infancia:	22,6%
- Aportación Patronato <i>La Caridad</i> :	5,5%

Como se ve en la tabla anterior, la ejecución de esta partida ha superado el 100%. El gasto por encima de este porcentaje ha sido posible dado que esta partida tenía un crédito disponible por vinculación.

La partida **Actuaciones calidad, garantías y Buenas Prácticas en Servicios Sociales** está incluida en la partida genérica **Gastos servicios y actividades de programas**. Esta partida genérica tiene una dotación de 400.000 €, de los cuales la Oficina de Planificación dispone exclusivamente de **20.000 €**. El porcentaje de ejecución de esta partida que se muestra en la tabla anterior (98,8%) corresponde a estos 20.000 € propios; el gasto efectuado se ha distribuido de la siguiente manera:

- Contrato Menor Encuesta Bienestar Subjetivo Infancia: 91,8%
- Gastos diversos: 8,2%

Las **Ayudas gastos vivienda, tasas e impuestos municipales** no se convocaron en este año 2022. La pequeña ejecución que refleja la anterior tabla (6,8%) corresponde a pagos retrasados del ejercicio anterior que se hicieron efectivos en el ejercicio 2022.

El Presupuesto 2022 incluía la partida de nueva creación **Apoyo y Dinamización Consejo Infancia y Adolescencia** destinada a la realización de un Contrato Mayor para dicha tarea. El expediente de este Contrato se inició en el ejercicio, pero no se resolvió en el mismo, por lo que esta partida quedó sin ejecutar. No obstante, el Área dispuso de parte de su dotación para otros gastos.

## 2.c) SERVICIOS RECIBIDOS DE GESTIÓN CENTRALIZADA

La sede de la Oficina se encuentra en el Palacio de los Morlanes, planta 1ª. Los servicios de suministros, control de accesos, limpieza y mantenimiento son los generales del edificio, no teniendo la Oficina servicios adjudicados en exclusiva.

## 3. - INGRESOS

La actividad de la Oficina no ha generado ningún ingreso directo.

## 4.- PRODUCTOS Y SERVICIOS

### 4.1.- APOYO A LA COORDINACIÓN DEL ÁREA

<b>A.1. APOYO A LA COORDINACIÓN DEL ÁREA</b>	- Diversos trabajos y gestiones en relación con el conjunto del Área de Acción Social y Familia: elaboración de estudios e informes, protección de datos, respuesta a preguntas de los Grupos Municipales...
--	--

La Oficina Técnica de Planificación y Programación ha llevado a cabo a lo largo de 2022 una serie de trabajos de apoyo a la Coordinación del Área y a los diversos Servicios que la componen. Señalamos los más destacados:

- **Preparación de la candidatura de la ciudad de Zaragoza a los *Premios Nacionales de Discapacidad Reina Letizia***: a partir de la información facilitada por todos los Servicios Municipales, la OTPP elaboró el proyecto “*Zaragoza Ciudad Accesible*” para la candidatura de la ciudad a los [Premios Nacionales de Discapacidad](#) (Categoría: Accesibilidad y diseño universal en municipios), convocados por el Real Patronato sobre Discapacidad. El 24 de marzo de 2023 el Boletín Oficial del Estado publicaba la [resolución del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030](#) por la que se concedía el galardón al Ayuntamiento de Zaragoza.
- **Preparación de la candidatura de la ciudad de Zaragoza al Premio Ciudad Accesible 2023**: a partir de la información facilitada por todos los Servicios Municipales y con el apoyo de la Dirección de Fondos Europeos, la OTPP elaboró el proyecto para candidatura de Zaragoza al [Premio Ciudad Accesible 2023](#) convocado por la Comisión Europea.
- **Adhesión a la *Alianza País Pobreza Infantil Cero***: desde la OTPP se promueve la adhesión del Ayuntamiento de Zaragoza a la [Alianza País Pobreza Infantil Cero del Alto Comisionado para la Lucha contra la Pobreza Infantil](#), que tiene como objetivo fomentar la participación y la creación de sinergias entre un amplio conjunto de actores (administraciones públicas, agentes económicos, tercer sector...) con una visión común para encarar aquellos factores que condicionan la pobreza de niñas, niños y

---

adolescentes.

- **Protección de datos:** la Oficina de Planificación tiene el encargo de coordinar y centralizar aquellas actuaciones relacionadas en el ámbito de la protección de datos dentro del Área (en cumplimiento de la ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales). Con tal fin, a lo largo de 2022 se han elaborado desde la Oficina las fichas de tratamiento de datos correspondientes a todas las acciones desarrolladas por la propia Oficina de Planificación y Programación de Acción Social.
- **Respuestas a preguntas** presentadas en la Comisión de Acción Social: en 2022 se respondió a 7 preguntas de los Grupos Municipales.
- **Apoyo a los Servicios del Área:** desde la Oficina Técnica se ha dado apoyo a los Servicios del Área a requerimiento de éstos. Las actuaciones incluidas en este apartado, que venían realizándose en años anteriores con carácter puntual y que no suponían un elevado volumen de trabajo, a lo largo de 2022 han adquirido una importancia significativa, acorde con el papel que, en nuestra opinión, debe tener esta tarea en el trabajo de la Oficina. Algunas de estas actuaciones están recogidas en diversos apartados de esta Memoria.

## 4.2. PLANIFICACIÓN. ESTUDIOS E INVESTIGACIONES

<b>A.2. EN EL ÁMBITO DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Plan Local de Infancia y Adolescencia de Zaragoza (PLIAZ).</li> <li>- El Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza (CIAZ).</li> <li>- 20N: Día de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes.</li> </ul>
<b>A.3. ESTUDIOS E INVESTIGACIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sobre necesidades, recursos y calidad percibida.</li> </ul>
<b>A.4. TRATAMIENTO Y EXPLOTACIONES ESTADÍSTICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo a Servicios del Área con el objetivo de optimizar los datos disponibles.</li> </ul>
<b>A.5. APOYO A OTROS PROCESOS DE PLANIFICACIÓN MUNICIPAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tanto de la propia Área de Acción Social y Familia o generados en otras Áreas Municipales.</li> </ul>

### A.2. EN EL ÁMBITO DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

#### A.2.1. EL PLAN LOCAL DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA DE ZARAGOZA (PLIAZ)

El 1<sup>er</sup> Plan Local de Infancia y Adolescencia de Zaragoza (PLIAZ 2018-2021) y los planes que lo componen, Plan de Lucha contra la Pobreza Infantil (2017-2021) y 4Plan Joven (2018-2021) han finalizado su periodo de vigencia. Durante 2022 la Oficina Técnica de Planificación y Programación ha trabajado en la revisión del PLIAZ y en el nuevo marco que orientará las futuras políticas municipales de infancia y adolescencia.

Durante 2022 el trabajo sobre **el diagnóstico de la situación de la infancia y adolescencia de la ciudad** ha supuesto abordar varios procesos que confluirán en un documento unitario que aporte una visión de las condiciones de los niños, niñas y adolescentes en la ciudad, sobre la que poder diseñar el nuevo Plan. Estos procesos han sido los siguientes: la Evaluación Final del PLIAZ 2018-2021, el Informe *Indicadores del Bienestar de la Infancia y la Adolescencia de Zaragoza*, y la Encuesta de Bienestar Subjetivo de la Infancia de nuestra ciudad y, por último, la evaluación de los diversos ámbitos que afectan a los NNA. A continuación se exponen brevemente estos procesos.

### **1.- Evaluación Final del Plan de Lucha contra la Pobreza Infantil (PLIAZ 2018-2021).**

Tras la evaluación intermedia del PLIAZ realizada en 2020, durante este año 2022 la OTPP se ha centrado en la evaluación final de este Plan. El análisis de cada una de sus actuaciones ha supuesto la solicitud, recogida y estudio de datos de los diferentes Servicios municipales gestores implicados.

Esta Evaluación se ha organizado según los diferentes Ejes Estratégicos y Objetivos definidos en el Plan de Acción Estatal para la Implementación de la GIE 2022-2030. El documento aporta el grado de ejecución y los resultados más significativos de la intervención municipal, resaltando en cada apartado los aspectos más positivos y aquellos en los que habría que mejorar en un futuro. También incluye la evaluación económica del Plan, junto con la valoración global, cualitativa, del desarrollo del mismo, así como la aportación de ideas para orientar las futuras actuaciones en Infancia y Adolescencia desde el Ayuntamiento de Zaragoza.

Como dato significativo habría que señalar que de las 155 actuaciones que se recogen en el PMLIPI sólo el 57,5% se han ejecutado, lo que supone una ejecución media-baja. Si no la única, sí la causa principal de esta baja ejecución fue la situación creada por la pandemia COVID 19, que afectó las prioridades de ejecución del Plan, y ha limitado la intervención programada. Se observa además la relación del grado de ejecución con la novedad de las actuaciones, siendo las actuaciones que ya estaban consolidadas las que se han mantenido, mostrando las nuevas actuaciones un grado de ejecución significativamente menor.

### **2. El Sistema de *Indicadores del Bienestar de la Infancia y Adolescencia de Zaragoza 2021*.**

El Informe del *Sistema de Indicadores del Bienestar de la Infancia y Adolescencia* que se realiza desde 2019 permite ver la evolución de la situación de este sector de población en nuestra ciudad. El documento inicialmente tomó la estructura propuesta por UNICEF de 7 apartados a los que se incorporaron dos apartados más. Este año se ha redistribuido la información, añadiendo un marco inicial que aporta el contexto general, con los indicadores genéricos de toda la población, dando paso luego al análisis específico de la infancia y adolescencia.

El dossier de este año incluye un total de 131 indicadores, frente a los 114 del año pasado. Las principales variaciones están relacionadas con: cambios en algunos indicadores que han modificado la redacción de las preguntas, nuevos indicadores y la incorporación de cartogramas que ilustran la información en el mapa de la ciudad.

El informe *Indicadores del bienestar de la infancia y adolescencia en Zaragoza 2021* trata de ser un documento vivo, que contempla la estabilidad de las fuentes de los indicadores principales, con la incorporación de nuevos referentes. La explotación de datos, y el tratamiento y análisis de los resultados se llevaron a cabo en colaboración con Ebrópolis. Este documento supone una herramienta práctica de análisis y diagnóstico de la realidad de la infancia y adolescencia de la ciudad, disponible para uso de los y las profesionales que intervienen con dicha población, y está disponible en la web municipal.

Si bien este trabajo ha supuesto un importante avance en la disposición de información actualizada sobre la situación de la infancia, desde hace tiempo se venía constatando la falta de datos de carácter subjetivo desagregados a nivel ciudad y distrito. Para subsanar este déficit la OTPP impulsó la realización de una encuesta por cuestionario dirigida a esta población, como se explica a continuación.

### **3. Encuesta de Bienestar Subjetivo de la Infancia en la ciudad de Zaragoza.**

Desde la OTPP se promovió en el año 2022 la realización de una Encuesta sobre el Bienestar Subjetivo de la Infancia en Zaragoza con el objetivo de conocer las opiniones y percepciones de los niños y las niñas de la ciudad sobre diferentes aspectos y ámbitos de su vida.

Los resultados de dicha encuesta se incorporarán en el citado Sistema de *Indicadores del Bienestar de la Infancia y Adolescencia de Zaragoza*. Y se añadirán en el Diagnóstico sobre la situación de la Infancia y Adolescencia en la ciudad, que para el nuevo Plan se está realizando. Esta incorporación supone dar espacio a la voz de los niños y las niñas en los procesos de identificación de necesidades, diseño, implementación y evaluación de las políticas y programas de infancia, garantizando así su derecho a ser escuchado y a que su opinión sea tenida en cuenta en las cuestiones que les afecten, tal y como queda recogido en el artículo 12 de la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN).

La realización de la encuesta, dirigida y coordinada desde la OTPP, ha contado con la colaboración del Departamento de Educación del Gobierno de Aragón y UNICEF y con el apoyo técnico de Fundación DFA, Ebrópolis, la Oficina Técnica de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto del Ayuntamiento, y el Institut Infància i Adolescència de Barcelona.

El cuestionario ha sido elaborado desde la OTPP tomando como referente principal el cuestionario del proyecto internacional *Children's Worlds (International Survey of Children's Well-Being, ISCWeB)*, validado internacionalmente y con amplia trayectoria en más de 40 países. También se han incluido preguntas específicas de otras encuestas, como *Health Behaviour in School aged Children (HBSC, Organización Mundial de la Salud)*, *Barómetro de opinión de los Servicios Municipales de la ciudad de Zaragoza (Ayuntamiento de Zaragoza)*, *Encuesta Bienestar Subjetivo Infantil (Institut Infància i Adolescència, Ayuntamiento de Barcelona)*.

El universo de la encuesta está compuesto por niños y niñas de 5º y 6º de Primaria en centros educativos de la ciudad de Zaragoza, y el trabajo de campo se ha desarrollado durante los meses de octubre de 2022 a enero de 2023.

Previamente, durante el mes de septiembre, y tras la autorización del Departamento de Educación del Gobierno de Aragón, desde el Ayuntamiento de Zaragoza se realizó el contacto directo con los centros educativos seleccionados aleatoriamente, para presentar la información detallada del estudio.

La explotación de datos y su difusión está prevista a lo largo de 2023.

#### **4. Valoración de diferentes ámbitos sobre la infancia y adolescencia.**

La revisión de la situación de la infancia y adolescencia supone un análisis de los diferentes ámbitos que afectan a este sector de población. Desde mediados del 2022 la OTPP ha trabajado en el diagnóstico de cada ámbito para posteriormente completarlo con los datos de la evaluación final, el sistema de indicadores y los resultados de la encuesta. Los ámbitos trabajados fueron: Demografía, Educación, Salud y estilos de vida, Ocio, tiempo libre y cultura, Pobreza, Vulnerabilidad, Espacio urbano, Viviend, y Participación.

De forma adicional a estas actuaciones, dirigidas a conocer la situación de la infancia y la adolescencia de Zaragoza así como a evaluar el desarrollo del 1<sup>er</sup> PLIAZ, la OTPP ha diseñado la **metodología para la elaboración del nuevo Plan** para el período 2024-2027.

#### **Coordinación del trabajo del Grupo Motor del PLIAZ.**

El Grupo Motor del PLIAZ es el órgano de coordinación interna municipal de los servicios más representativos en asuntos de infancia y adolescencia: Programa de Infancia de Servicios Sociales Comunitarios, Servicio de Juventud, Servicio de Educación, Patronato de Educación Infantil y Bibliotecas, Oficina de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto y la propia Oficina de Planificación y Programación del Área. Además, desde el año pasado se ha incorporado al Grupo Motor un técnico del Servicio de Medio Ambiente y Sostenibilidad que trabaja en la educación medioambiental.

Este grupo es el encargado de impulsar las actuaciones del PLIAZ. A lo largo de 2022 se realizaron 5 reuniones, en las que principalmente se trabajó en el seguimiento del CIAZ y las actuaciones relacionadas con la evaluación final del PLIAZ, así como la aprobación de la línea de trabajo para el nuevo PLIAZ, partiendo del diagnóstico por ámbitos y el impulso de la Encuesta del Bienestar subjetivo de la Infancia en Zaragoza.

## **A.2.2. CONSEJO DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA DE ZARAGOZA (CIAZ)**

El Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza es un órgano consultivo, representativo de los niños, niñas y adolescentes de la ciudad cuya finalidad es participar en las decisiones municipales que les afecten. Se constituyó el 20 de noviembre de 2021, acorde a la normativa aprobada el 29 de julio de 2021. La Secretaría Técnica del CIAZ, encargada del funcionamiento de éste, se lleva desde la OTPP.

A lo largo del 2022 el Consejo ha funcionado en varios ejes:

### **1. Actividades con los/as chicos/as representantes del CIAZ**

El grupo de **34 chicos y chicas** del CIAZ es convocado periódicamente para consolidarse como grupo de referencia de la infancia y la adolescencia de la ciudad. Las sesiones tratan de combinar actividades lúdicas que favorezcan el conocimiento entre los miembros y la cohesión del grupo, con actividades de reflexión u opinión sobre diferentes asuntos municipales. También, puntualmente, algunos chicos y chicas participan en actos como representantes del CIAZ.

Las actividades realizadas durante 2022 han sido:

1.1. Reunión con el Alcalde: el 24 de enero 7 chicos y chicas de los/as representantes del CIAZ entregaron directamente el *Manifiesto 2021* al Alcalde.

1.2. Sesiones de trabajo para la elección del tema de la campaña del 20N Día de los Derechos de la infancia y adolescencia, la preparación de vídeo y la preparación del material del Encuentro Autonómico de Consejos de Infancia.

<b>Actividad</b>	<b>Total</b>	<b>Distribución por género</b>	<b>Distribución por edad</b>
Taller para la elección del tema	<b>12</b>	8 chicas y 4 chicos	7 infancia/ 5 adolescencia.
Taller preparativo del vídeo	<b>15</b>	9 chicas y 6 chicos	8 infancia/ 7 adolescencia.
Taller votación lema y preparación encuentro autonómico	<b>10</b>	9 chicas y 1 chico	5 infancia/ 5 adolescencia
Sesiones de grabación	<b>8</b> <b>11</b>	7 chicas y 1 chico 9 chicas y 2 chicos	4 infancia/ 4 adolescencia 5 infancia/ 6 adolescencia

1.3. Actividades de asistencia a actos como representantes del CIAZ: algunos consejeros y consejeras han participado en actos locales o autonómicos, acudiendo en representación al CIAZ.

Actividad	Total	Distribución por género	Distribución por edad
Vídeo inauguración sede Unicef Aragón	1	chico	1 adolescencia
Visita al barrio de La Cartuja	3	2 chicas y 1 chico	3 adolescencia
V Encuentro de CLIAS Aragón	4	3 chicas y 1 chico	2 infancia/ 2 adolescencia
Acto Estrategia Joven 2030	4	3 chicas y 1 chico	4 adolescencia

## 2. Actividades con los recursos de infancia y adolescencia

El CIAZ se basa en los recursos de infancia y adolescencia. A lo largo de 2022 se han programado una serie de actividades para apoyar y acompañar a animadores/as y dinamizadores/as en su implicación con el CIAZ.

Actividad	Asistencia	Tipología recurso
Reuniones de valoración por distrito	69 personas, en representación de 67 recursos/entidades:	23 de infancia 44 de adolescencia
Sesiones de reflexión sobre el tema para manifiesto	44 personas, en representación de 33 recursos/entidades	13 de infancia 17 de adolescencia 3 infancia y adolescencia
Asesoría técnica personalizada	48 recursos contactados	25 de infancia 18 de adolescencia
Creación y aportación de frases para concurso de lemas 20N Día de los Derechos de la Infancia y Adolescencia	22 recursos, los cuales participan con 465 NNA.	
Sesión informativa	49 personas, de 44 recursos/entidades	17 infancia 27 de adolescencia
Trabajo y aportaciones al manifiesto CIAZ 2022	13 recursos aportan la participación de 286 NNA (112 chicas y 174 chicos).	

## 3. Actuaciones con Juntas Municipales y Vecinales

La participación de la infancia y la adolescencia se basa en la estructura territorial de los Distritos de la ciudad. Según se recoge en su Reglamento, el CIAZ estará *'atento a la dinámica y desarrollo comunitario y socioeducativo de la organización y participación infantil /adolescente en los barrios de la Ciudad'*. En este sentido, las Juntas Municipales cobran especial importancia como órgano de colaboración en la canalización de la posible participación de NNA y de sus demandas y necesidades en los barrios.

Para promover el funcionamiento del CIAZ en los Distritos de la ciudad se han desarrollado dos actuaciones principales:

3.1. Participación en sesiones plenarias: la Secretaría Técnica del CIAZ ofreció la posibilidad de asistir a las sesiones plenarias de las Juntas Municipales para informar del CIAZ como órgano de participación de NNA en la actividad municipal, especialmente del Distrito.

Durante los meses de marzo a septiembre de 2022, dos técnicos municipales han asistido a 16 plenos de las Juntas Municipales y Vecinales a informar y explicar el CIAZ y posibles vías de colaboración.

3.2. Proponer a las Juntas Municipales la designación de personas de referencia con funciones de enlace entre el CIAZ y las Juntas para lograr una coordinación operativa: el número de personas de referencia designadas por las Juntas para la coordinación con el CIAZ asciende a 17 (mayoritariamente vocales de las propias Juntas). En las Juntas que no han designado Interlocutor la comunicación se canaliza a través del personal administrativo de la Junta.

#### 4. Actividades para la renovación del CIAZ

La estructura organizativa del CIAZ se basa un proceso participativo que empieza con la inscripción de representantes en los Distritos, sigue con la elección de representantes a nivel ciudad y culmina con la renovación de consejeros y consejeras el día del pleno del CIAZ.

Los actos más significativos del proceso de selección de representantes han sido:

Actividad	Total	Distribución x género	Distritos	Distribución x edad
Asambleas	<b>NNA: 239 y 75 educadores/as y/o familiares, en representación de 52 recursos</b>			<b>180 de Infancia, 59 de Adolescencia 19 CTLs, 11 PIEEs, 8 CJ, 2 P. Educación de Calle y 12 Colegios, asociaciones, entid</b>
Cámara de Infancia	<b>41 Consejeras/os</b>	<b>29 chicas y 12 chicos</b>	<b>11</b>	<b>18 recursos y 1 a título particular</b>
Cámara de Adolescencia	<b>32 Consejeros/as</b>	<b>19 chicas y 13 chicos</b>	<b>11</b>	<b>15 recursos y 2 a título particular.</b>

Renovación CIAZ	33 Consejer@s	20 chicas y 13 chicos	17 Infancia 16 Adolescencia
-----------------	---------------	-----------------------	--------------------------------

La renovación de representantes para el CIAZ supone el acto institucional en el que se nombran oficialmente los/as nuevos/as consejeros/as para todo un año. El acto se realizó el 19 de noviembre y asistieron el Alcalde de Zaragoza, representantes de los grupos políticos e invitados especiales (Presidente y representantes de UNICEF, Alcaldesa Infantil y representantes del Consejo de la Juventud y del Consejo de Ciudad), además del personal técnico municipal y familiares y acompañantes de los NNA.

Durante la sesión el Alcalde dio cuenta de las actuaciones municipales emprendidas durante el año sobre el *Manifiesto 2021* aportado el año anterior y cuyo tema era el cambio climático: '*El planeta grita ¿le escuchamos?*'. Los chicos y chicas expusieron el trabajo realizado este año sobre Diversidad y entregaron al alcalde el *Manifiesto 2022 'Diversidad en Zaragoza, quien respeta Goza'* con propuestas de mejora para una ciudad más amigable y diversa.

## 5. Propuestas realizadas al Ayuntamiento

La participación de los NNA del CIAZ en la actividad municipal se materializa, como hemos dicho, a través de la presentación de un *Manifiesto* en la sesión del plenario del CIAZ, donde se recoge las propuestas trabajadas en los recursos de infancia y adolescencia sobre el tema elegido para ese año.

Las aportaciones del *Manifiesto 2021* sobre cambio climático se trasladaron a los diferentes servicios municipales. Las 6 Áreas implicadas dieron respuestas a las propuestas de este *Manifiesto* a través del documento '*El Ayuntamiento de Zaragoza responde al Manifiesto del Consejo de Infancia y Adolescencia CIAZ 2021*' que presentó el Alcalde en la sesión del 19 de noviembre de 2022.

El *Manifiesto 2022* sobre Diversidad incluye una serie de actuaciones que desde el Área de Acción Social y Familia se trasladarán a los Servicios municipales implicados. Las propuestas de mejora de la ciudad han referido a las distintas modalidades de diversidad: funcional, de género y afectivo-sexual, socio-económica, cultural, étnica y religiosa.

### A.2.3. CELEBRACIÓN DEL 20N, DÍA INTERNACIONAL DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

Zaragoza se une a la celebración del Día Internacional de los Derechos de la Infancia y Adolescencia, por el compromiso con los Derechos de los NNA y con el sello de UNICEF. Esta celebración se hace coincidir con la sesión plenaria del CIAZ, órgano de representación de la infancia y la adolescencia en la ciudad, que visibiliza la participación de NNA en la vida municipal.

El tema y el lema del día del 20 de noviembre ha sido seleccionado por los consejeros y consejeras del CIAZ. Este año se abordó la Diversidad y el lema fue: '**Diversidad en ZARAGOZA, quien respeta GOZA**'. Los chicos y chicas han trabajado el tema en sus centros de referencia (Centros de Tiempo Libre, Casas de Juventud, PIEEs, programas educativos de calle y entidades diversas) y aportado sus propuestas en un Manifiesto que se entregó al Alcalde de la ciudad en la sesión del 19 de noviembre, tal como ya se ha dicho.

Además, y como otros años, la ciudad se unió a otras ciudades en la celebración del 20N con la iluminación de las fuentes ornamentales de la ciudad en azul y la proyección en el edificio de Etopía del diseño y lema de este año.

### A.3. ESTUDIOS E INVESTIGACIONES

En 2022 la OTPP ha sido responsable o ha participado en distinto grado en los siguientes trabajos:

- **Encuesta de Satisfacción de las Personas Usuarias del Albergue Municipal:** en el marco de la Comisión de Calidad del Consejo Sectorial de Acción Social se consideró oportuno la realización de una encuesta de satisfacción de las personas usuarias del Albergue Municipal, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se prestan. La Oficina de Calidad y Buenas Prácticas ha sido la encargada de la realización de esta encuesta, lo que ha supuesto las siguientes tareas: elaborar el cuestionario y la muestra, llevar a cabo el seguimiento del trabajo de campo y el plan de análisis de los datos. El trabajo de campo ha sido desarrollado por la empresa *Field Work and Data*.
  
- **Coordinación del estudio “*Banca y entidades financieras amigables con las personas mayores*”:** impulsado por la Unidad del Mayor, este estudio combina la investigación cuantitativa y cualitativa (grupos de discusión y entrevistas). La OTPP ha sido la encargada del diseño metodológico del proyecto y de la investigación cuantitativa, así como de la elaboración del informe ejecutivo.
  
- **Asesoramiento para el desarrollo de otros estudios e investigaciones:**
  - Cuestionarios de Cursos de Brecha Digital de la Unidad del Mayor.

#### **A.4. TRATAMIENTO Y EXPLOTACIONES ESTADÍSTICAS**

Con el objetivo de optimizar el aprovechamiento de los datos disponibles en los diferentes Servicios del Área, la OTPP ha realizado las siguientes actuaciones:

- **Análisis de la población joven de Zaragoza:** a petición del Servicio de Juventud se realiza un análisis sociodemográfico de la población destinataria de las políticas de juventud del Ayuntamiento (personas de 12 a 30 años).
- **Análisis de la población mayor de Zaragoza:** a petición la Unidad del Mayor, y en el marco del Convenio con Ebrópolis, se realiza un análisis sociodemográfico de la población mayor de la ciudad, como base para la elaboración del II Plan “*Zaragoza, ciudad amigable con las personas mayores*”.
- **Otras explotaciones estadísticas** realizadas por la OTPP a petición de: Jefatura del Departamento, Programa de Autonomía y Cuidados, Unidad del Mayor, Servicio de Educación.

## A.5. APOYO A OTROS PROCESOS DE PLANIFICACIÓN MUNICIPALES

A lo largo de 2022 la OTPP ha participado en diversos procesos de planificación, uno de ellos dentro de la propia Área de Acción Social y Familia y tres originados fuera de ella. Son los siguientes:

- **Apoyo técnico en la elaboración del Diagnóstico del II Plan “Zaragoza, ciudad amigable con las personas mayores”:** desde la OTPP se ha diseñado la metodología del estudio diagnóstico previo a la elaboración del [II Plan “Zaragoza, ciudad amigable con las personas mayores”](#), impulsado por la Unidad del Mayor, que combina la investigación cuantitativa (revisión de fuentes de información) y cualitativa (12 grupos focales de personas mayores y 4 grupos focales de profesionales, personas cuidadoras y representantes). Se desarrolla dentro de la propia Área de Acción Social y Familia.
- **Participación en la definición del Plan de Acción de la Agenda Urbana de Zaragoza 2030:** desde la OTPP se ha coordinado el trabajo de los servicios del Área para la definición del [Plan de Acción de la Agenda Urbana de Zaragoza 2030](#) (Objetivo 6), así como la participación en los talleres de debate correspondientes.
- **Participación en el Plan de Adaptación al Cambio Climático de Zaragoza 2030:** la OTPP participó en el Acto de Presentación y en el proceso participativo para la elaboración del [Plan de Adaptación al Cambio Climático de Zaragoza 2030](#), impulsado por el Servicio de Medio Ambiente y Sostenibilidad.
- **Participación en el Grupo de Trabajo del Observatorio Urbano de Ebrópolis:** la OTPP es miembro del grupo de trabajo del [Observatorio Urbano de Ebrópolis](#), un espacio generador y coordinador de información, en el que, a través de su Sistema de Indicadores y de la publicación de diferentes informes, se valora la situación de Zaragoza y su entorno en asuntos estratégicos.

### 4.3.- TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL

<b>A.6. PLAN ESTRATÉGICO DE SUBVENCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Subvenciones en concurrencia competitiva. Asesoramiento a Entidades Sociales durante el proceso.</li> <li>- Subvenciones nominativas y directas.</li> <li>- Ejecución presupuestaria general, Línea 1.</li> </ul>
<b>A.7. CONSEJO SECTORIAL DE ACCIÓN SOCIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Soporte técnico a las reuniones ordinarias, iniciativas al Consejo Sectorial y grupos de trabajo. Elaborar y preparar documentación.</li> <li>- Coordinación Comisión de Calidad en los Servicios Sociales</li> </ul>
<b>A.8. INFORMES DE ENTIDADES DEL TERCER SECTOR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Para las solicitudes de obtención o renovación de la Declaración de Interés Público o de Interés Ciudadano.</li> <li>- A petición de los responsables políticos municipales.</li> </ul>

### A.6. PLAN ESTRATÉGICO DE SUBVENCIONES

#### 0. ANTECEDENTES

Por Acuerdo del Gobierno de Zaragoza de 21 de febrero de 2020 se aprobó el Plan Estratégico de Subvenciones del Ayuntamiento de Zaragoza 2020-2023. Este Plan incluye varias Líneas Estratégicas, entre las cuales está la **Línea Estratégica nº 1: Acción Social**. Fue actualizado para 2022 por acuerdo de Gobierno de Zaragoza de 11 de marzo de 2022. En esta Línea Estratégica nº 1 se encuentran dos **modalidades** de subvención:

- En concurrencia competitiva.
- Nominativas y directas (Convenios).

## 1. SUBVENCIONES EN CONCURRENCIA COMPETITIVA

### 1.1. ACS 2315 48000 SUBVENCIONES Y CONVENIOS EN MATERIA DE ACCIÓN SOCIAL

#### TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA

Dentro de las líneas de subvención recogidas en la Línea Estratégica n.º 1 se incluye la partida presupuestaria **ACS 2315 48000 Subvenciones y Convenios en materia de Acción Social**. El importe de dicha línea en 2022 ha sido de **1.650.000,00 €**, bajo la modalidad de concurrencia competitiva.

Para materializar dicha línea se inició y tramitó el expediente 87998/2021, de "CONVOCATORIA PÚBLICA DE SUBVENCIONES EN MATERIA DE ACCIÓN SOCIAL EJERCICIOS 2022-2023, EN RÉGIMEN DE CONCURRENCIA COMPETITIVA". Por segunda vez esta Convocatoria de Subvenciones ha tenido carácter bienal (para los años 2022 y 2023).

Los principales pasos administrativos seguidos han sido:

- Aprobación de la Convocatoria por el Gobierno de Zaragoza el 2 de junio de 2022, y publicación en el BOPZ el 10 de junio de 2022.
- Examen administrativo y valoración técnica de las solicitudes.
- Resolución provisional del Consejero del Área de Acción Social y Familia, el 20 de octubre de 2022.
- Reformulación automático de los proyectos.
- Examen administrativo y valoración técnica de los proyectos reformulados.
- Resolución definitiva del Consejero del Área de Acción Social y Familia, el 24 de noviembre de 2022.

#### DATOS GENERALES DE LA CONVOCATORIA

El resultado final de la Convocatoria se resume en la siguiente tabla:

DATOS GENERALES CONVOCATORIA SUBVENCIONES ACCIÓN SOCIAL CONCURRENCIA COMPETITIVA	Año 2022
Expedientes presentados	159
Expedientes valorados positivamente	148
Expedientes denegados	3
Expedientes excluidos	8
Expedientes con renuncia a la concesión	0
Consignación presupuesto municipal disponible	1.650.000
Importe de los proyectos presentados	17.318.463,69 <sup>(1)</sup>
Importe de la subvención solicitada	7.998.440,56 <sup>(1)</sup>

Importe de la subvención concedida	1.636.300,00
------------------------------------	--------------

<sup>(1)</sup> Estas dos cantidades (Importe total de los proyectos presentados e Importe solicitado), al ser Convocatoria bienal corresponden al total de los 2 años. La cantidad correspondiente a cada año es la mitad de dichas cantidades. El importe de la subvención concedida hace referencia al importe correspondiente al ejercicio 2022.

## VALORACIÓN, PUNTUACIONES Y PROPUESTA ECONÓMICA

Las solicitudes fueron examinadas en sus aspectos jurídicos y de cumplimiento de requisitos por el Servicio Administrativo del Acción Social y Familia. El examen y valoración técnica de las Entidades y los Proyectos presentados fue realizada, en razón del ámbito principal de cada proyecto, por técnicas/os municipales adscritos a los Servicios de Igualdad, Servicios Sociales Comunitarios, Servicios Sociales Especializados y Oficina Técnica de Planificación y Programación de Acción Social y Familia.

Los criterios de valoración aplicados fueron los recogidos en la Base Undécima de la Convocatoria, y se corresponden con los **aprobados por el Consejo Sectorial de Acción Social** en varios procesos participativos realizados en los años 2016, 2017 y 2018.

Las solicitudes cuya puntuación no alcanzó -simultáneamente- 5 puntos en la valoración de la Entidad y 25 puntos en la valoración del Proyecto fueron desestimadas por puntuación insuficiente. Sobre la base de esta valoración, la propuesta de concesión de subvenciones se ha elaborado siguiendo lo determinado en la Base Cuarta, relativa al Presupuesto, en la que se indica que las cuantías de cada subvención no pueden ser superiores a 70.000 € ni inferiores a 600 € (para cada anualidad). La cantidad a conceder se distribuyó de forma igualitaria para cada anualidad; es decir, la cantidad que cada entidad ha recibido en 2022 será la misma que recibirá en 2023.

## REFORMULACIÓN

Al igual que en la Convocatoria 2020-2021, se ha mantenido la reformulación automática de los proyectos. Así, la Base Decimosexta de la Convocatoria determina que *“El acuerdo de adjudicación incluirá el importe en que se aprueba el proyecto en reformulación automática del importe del proyecto, que respetará el porcentaje de subvención municipal sobre el coste del proyecto sobre el importe mínimo de reformulación.”*

## 2. SUBVENCIONES NOMINATIVAS Y DIRECTAS (CONVENIOS)

Todas las subvenciones nominativas y directas de la Línea 1 han sido tramitadas y se han ejecutado en su totalidad. Los Convenios gestionados directamente desde la Oficina Técnica de Planificación en 2022 han sido los siguientes:

PARTIDA	ENTIDAD	IMPORTE
ACS-2312-48900	Convenio Ebrópolis: planes del mayor, infancia y adolescencia	5.000 €
ACS-2315-48013	Convenio CERMI: atención a la discapacidad	15.000 €
ACS-2315-48014	Convenio Hermandad Sangre de Cristo	130.000 €

## 3. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA GENERAL DE LAS SUBVENCIONES DE ACCIÓN SOCIAL (LÍNEA 1)

La consignación definitiva del total de las partidas incluidas en la Línea 1 del Plan Estratégico de Subvenciones para el ejercicio 2022 ha sido de **13.031.050 €**, con un porcentaje de ejecución del **93,7%**, porcentaje bastante semejante al del año anterior (una disminución del 1%).

Las **Ayudas para el pago de Tributos Municipales** no se convocaron en 2022, aunque sí existía consignación presupuestaria para este concepto.

## A.7. CONSEJO SECTORIAL DE ACCIÓN SOCIAL

El Consejo Sectorial de Acción Social es un órgano de participación, información, control y asesoramiento, de naturaleza consultiva y de ámbito municipal. Surge en 1990 como Consejo Local de Acción Social, transformándose por acuerdo Plenario del 29/10/1999 en Consejo Sectorial de Acción Social, y configurándose en este momento bajo la dependencia del Consejo de la Ciudad, conforme a lo establecido en los Artículos 95 y siguientes y 116 y siguientes del Reglamento de Órganos Territoriales y Participación Ciudadana de 2005. Su finalidad es facilitar la participación de la ciudadanía y canalizar la información de las entidades asociativas en los asuntos municipales relativos a la Acción Social.

La Oficina de Planificación desarrolla las tareas de relación técnica con las entidades y miembros de este Consejo, en coordinación con el Servicio Administrativo de Acción Social y Familia. Las actuaciones implican, desde la convocatoria, organización material de la misma, hasta el seguimiento de la ejecución de acuerdos, evaluación de solicitudes, organización de grupos de trabajo y procesos participativos.

### Miembros que componen el Consejo Sectorial

Número total de miembros: 44. En 2022 se incorporaron al Consejo 2 nuevas entidades: ACCEM y KAIROS Sociedad Cooperativa. Estos miembros corresponden a:

- Componentes políticos: 8.
- Entidades sociales: 27.
- IASS: 1.
- Técnicos municipales: 8.

<b>COMPONENTES POLÍTICOS</b>	
	Consejero del Área de Acción Social y Familia. Presidente del Consejo
	Concejala Delegada de Familia, Mayores y Educación
	Concejala Delegada de Mujer, Igualdad y Juventud
	Concejala Delegada de Deportes
	Grupo Municipal Socialista (PSOE)
za en Común	Grupo Municipal Zaragoza en Común (ZEC)
	Grupo Municipal Podemos-Equo
	Grupo Municipal VOX
<b>ENTIDADES SOCIALES</b>	
	Red Aragonesa de Entidades Sociales para la Inclusión
	Junta Gestora de la Casa de las Culturas
	Cáritas Diocesana
	Cruz Roja
	Fundación Federico Ozanam
	Organización Nacional de Ciegos (ONCE)
	Fundación El Tranvía
	Fundación DFA

Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad de Aragón - CERMI Aragón
Asociación Aragonesa de Empresas de Inserción (AREI)
Fundación Adunare
Colegio Profesional de Trabajo Social
Unión General de Trabajadores (UGT)
Comisiones Obreras (CCOO)
Federación de Asociaciones de Barrios de Zaragoza (FABZ)
Unión Vecinal Cesaraugusta
Federación Aragonesa de Solidaridad (FAS)
Fundación La Caridad
Coordinadora Aragonesa del Voluntariado
Observatorio Aragonés Discapacidad Intelectual
Plena Inclusión de Aragón
Federación de Asociaciones de Educación de Adultos (FAEA)
YMCA
Fórum de Entidades Aragonesas de Salud Mental
LARES Aragón. Asociación de Residencias
ACCEM
KAIROS, Sociedad Cooperativa

#### OTRAS ADMINISTRACIONES

I Instituto Aragonés de Servicios Sociales

#### PERSONAL MUNICIPAL

Coordinadora General del Área de Acción Social y Familia
Asesor del Área de Acción Social y Familia
Jefatura de la Oficina Técnica de Planificación y Programación
Jefatura de Sección de Programas y Proyectos de la OT de Planificación y Programación
Jefatura del Servicio Administrativo del Área de Acción Social y Familia
Jefatura de Servicios Sociales Comunitarios
Jefatura de Servicios Sociales Especializados
Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U.

Programas y  
Familiar

### **Sesiones plenarias celebradas**

- Número de sesiones: 3.
- Fechas: 10 de marzo, 29 de junio y 16 de noviembre.

### **COMISIONES DE TRABAJO**

En 2022 solo ha funcionado una Comisión dependiente del Consejo Sectorial:

#### **Comisión de Calidad en la Atención de los Servicios Sociales**

Esta Comisión se creó en el seno del Consejo Sectorial de Acción Social con el fin de ser foro permanente de debate y encuentro entre entidades ciudadanas implicadas y en contacto con la ciudadanía que hace uso de los Servicios Sociales, y la propia Administración.

La Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas realiza la labor de coordinación de dicha Comisión, cuyos componentes son: Accem, Cáritas Diocesana, CCOO Aragón, CERMI Aragón, Colectivo Dignidad, Colegio Profesional de Educadoras y Educadores Sociales de Aragón, Colegio Profesional de Trabajo Social de Aragón, Espacio de Información, Promoción y Defensa de los Derechos Sociales, FABZ, Fundación La Caridad, Plena Inclusión, y UGT Aragón.

A lo largo de 2022 esta Comisión ha celebrado **cuatro reuniones**: los días 20 de enero, 24 de marzo, 19 de mayo y 3 de noviembre. El objetivo de estas reuniones era observar la calidad de los servicios dirigidos a las Personas sin hogar, en concreto en el Albergue Municipal. Se trataron los siguientes temas:

1. **Propuesta del Estudio de Satisfacción para Personas sin Hogar.** Este estudio se ha realizado desde la Oficina de Buenas Prácticas y la Oficina Técnica de Planificación y Programación.
2. Se presentó **el borrador del Reglamento de Régimen Interno del Albergue Municipal**, y se comenzó a recoger opiniones y aportaciones sobre el mismo.
3. Se informó de los datos de atención de la **Memoria 2021** de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas.

## **A.8. INFORMES DE ENTIDADES DEL TERCER SECTOR**

Se elaboran dos tipos de informes:

### **1. Solicitud / renovación de Declaración de Interés Público Municipal / Interés Ciudadano.**

Se elabora el correspondiente informe técnico a las solicitudes realizadas por entidades ciudadanas, federaciones y uniones inscritas en el Censo Municipal de Entidades Ciudadanas, para la obtención o renovación de la Declaración de Interés Público o de Interés Ciudadano. El informe puede realizarse desde la propia Oficina de Planificación o puede derivarse a los Servicios Municipales que gestionan las actividades cuyo fin público persigue la entidad solicitante.

En 2022 se atendieron **dos solicitudes**, cuyos informes fueron realizados desde esta OT de Planificación.

### **2. Informes de entidades del Tercer Sector, a petición de los responsables políticos municipales.**

En 2022 se han realizado **16 informes**.

## 4.4.- OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y BUENAS PRÁCTICAS

<b>A.9. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	- Análisis de incidencias recibidas.
<b>A.10. PARTICIPACIÓN</b>	- Coordinación de la Comisión de Calidad de la Atención en Servicios Sociales.
<b>A.11. ÉTICA, CALIDAD Y BUENAS PRÁCTICAS</b>	- Acciones Formativas. - Mejora de procesos. - Proyectos Ingenieros. - Encuesta de Satisfacción de los usuarios del Albergue Municipal de Transeúntes. - Calidad normativa.

La Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas forma parte de la Oficina de Planificación y Programación del Área de Acción Social y Familia desde septiembre de 2019, y responde a la necesidad de crear un espacio de participación donde las personas que utilizan los servicios sociales expresen su opinión sobre los mismos, y puedan proponer mejoras en las actuaciones que realiza la administración municipal, siempre en el marco de dichos servicios. Esta función debe ir acompañada necesariamente del cuidado del personal que atiende los servicios, facilitando herramientas, formación, generando buenas prácticas, en definitiva mejorando la calidad de los mismos.

El trabajo de esta Oficina durante 2022 se ha estructurado en torno a las siguientes líneas: atención a la ciudadanía, participación y ética, calidad y buenas prácticas.

### A.9. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

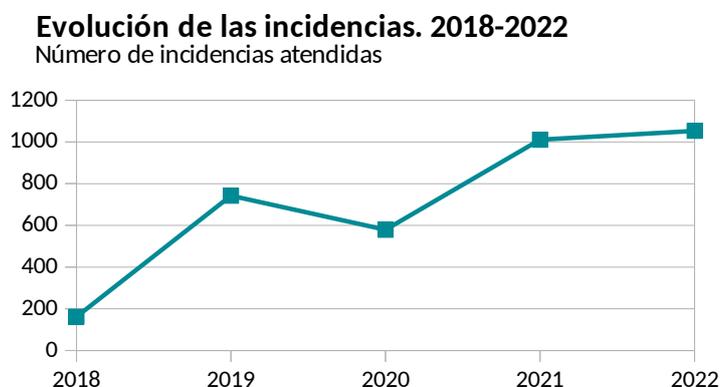
El objetivo de esta línea de trabajo es ofrecer un *espacio y un tiempo* donde recibir escucha y asesoramiento en materia de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones. Se ofrece,

asimismo, apoyo a aquellas personas que por diferentes circunstancias lo precisen para ejercer su derecho a presentación de recursos potestativos o trámites de naturaleza análoga.

Este servicio se puede realizar **presencialmente** mediante cita previa, **telefónicamente**, por el **correo electrónico** [oficinabuenaspracticas@zaragoza.es](mailto:oficinabuenaspracticas@zaragoza.es), o a través del **portal de quejas y sugerencias** del ayuntamiento de Zaragoza, <https://www.zaragoza.es>. A partir del verano de 2022, a través del *servicio de atención telefónica (900 700 107)* se puede solicitar cita previa con la Oficina, y también recibir la primera información de cómo se puede solicitar cambio de profesional.

## EVOLUCIÓN DE LAS INCIDENCIAS.

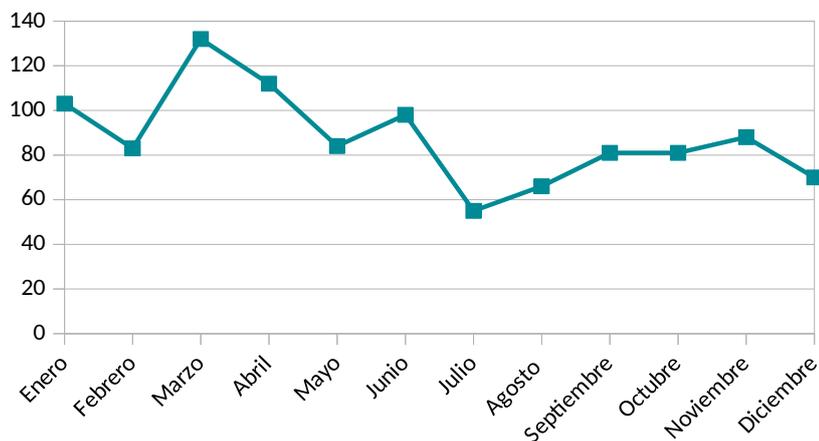
Desde el inicio de la Oficina en 2018, el número de incidencias se ha visto incrementado anualmente, a excepción de 2020, y alcanza en este año de 2022 las **1.053 incidencias**.



En cuanto a la evolución mensual de las incidencias se observa un pico entre marzo y abril, que coincide con la finalización de el Ingreso Aragonés de Inserción (IAI) y la solicitud del Ingreso Mínimo Vital (IMV), y todos los problemas que hubo para solicitar cita en el INSS, la denegación de la prestación, la demora en la resolución de las solicitudes... Y todos estos hechos, aunque no son competencia municipal, provocó una mayor demanda de los servicios sociales municipales, que tuvieron dificultades para absorber dicha demanda, lo que provocó un aumento de las quejas de acceso en los meses de marzo y abril. Fueron numerosas las llamadas telefónicas sobre estos temas.

### Evolución mensual de las incidencias

Número de incidencias

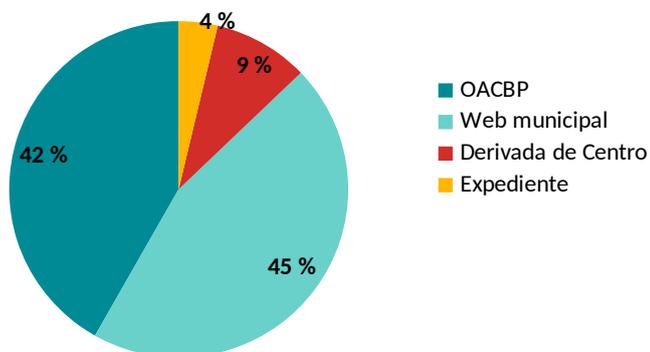


### VÍA DE ENTRADA

La Oficina recibe en primer lugar todas las incidencias de teléfono, presencial, correo y web, que suponen un **86,9 %**. En los centros de Servicios Sociales entra un 9,1 % de las incidencias, y un 3,7 % entran por expediente administrativo desde la Juntas de Distrito o Registro General.

### Incidencias según vía de entrada

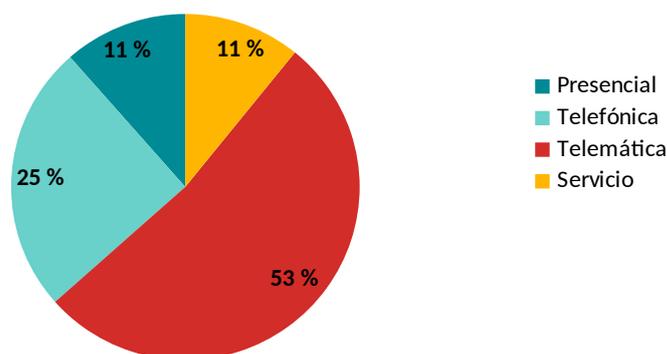
Porcentaje de incidencias



## FORMA DE ATENCIÓN

### Incidencias según forma de atención

Porcentaje de incidencias



En cuanto a la forma de atención, del total de las incidencias que se reciben en la Oficina (88,5%), se atiende de manera presencial el 11,5%, el 25 % se atienden telefónicamente, y el 52 % se atienden telemáticamente (correo y web). El 10,8% se atienden por el Servicio pertinente, siendo el servicio de Servicios Sociales Comunitarios el que cuenta con casi la totalidad de las incidencias que entran por expediente administrativo.

En algunos casos, aunque la entrada de la incidencia ha sido por la web o por correo, es necesario contactar por teléfono para ampliar la información, para contestar correctamente, y en la mayoría de las ocasiones se da por cerrada dicha incidencia al quedar resuelta, tras la atención personalizada.

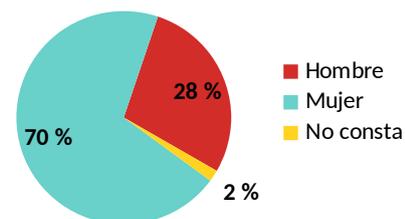
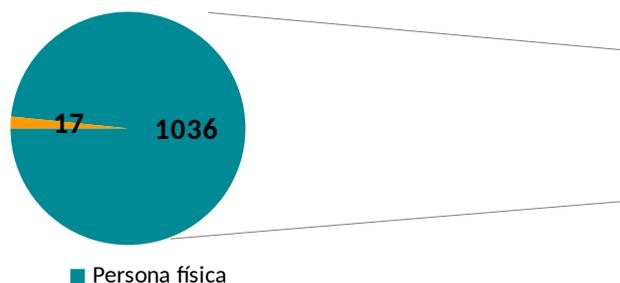
En el caso de las incidencias que entran directamente en los centros, la labor de la Oficina, es en la mayoría de los casos de registro, ya que se resuelven desde las direcciones de estos centros. De igual manera ocurre con la mayoría de los expedientes administrativos.

## PERSONAS ATENDIDAS

El 98% de las incidencias las realiza una persona física, de las que el 70% son mujeres.

### Incidencias según tipo de interesado

Porcentaje de incidencias



Las 1.053 incidencias corresponden a 811 personas/organización diferentes. De estas, 683 personas/organización, realizan una sola incidencia a lo largo del año, y 123 realizan más de una incidencia al año. De estas hay 83 personas que realizan dos incidencias y en el otro extremo esta una persona que realiza 36 incidencias.

n° de incidencias por persona	n° personas diferentes
1	683
2	83
3	28
4	5
5	5
6	3
7	3
36	1
	<b>811</b>

## SERVICIOS Y CENTROS

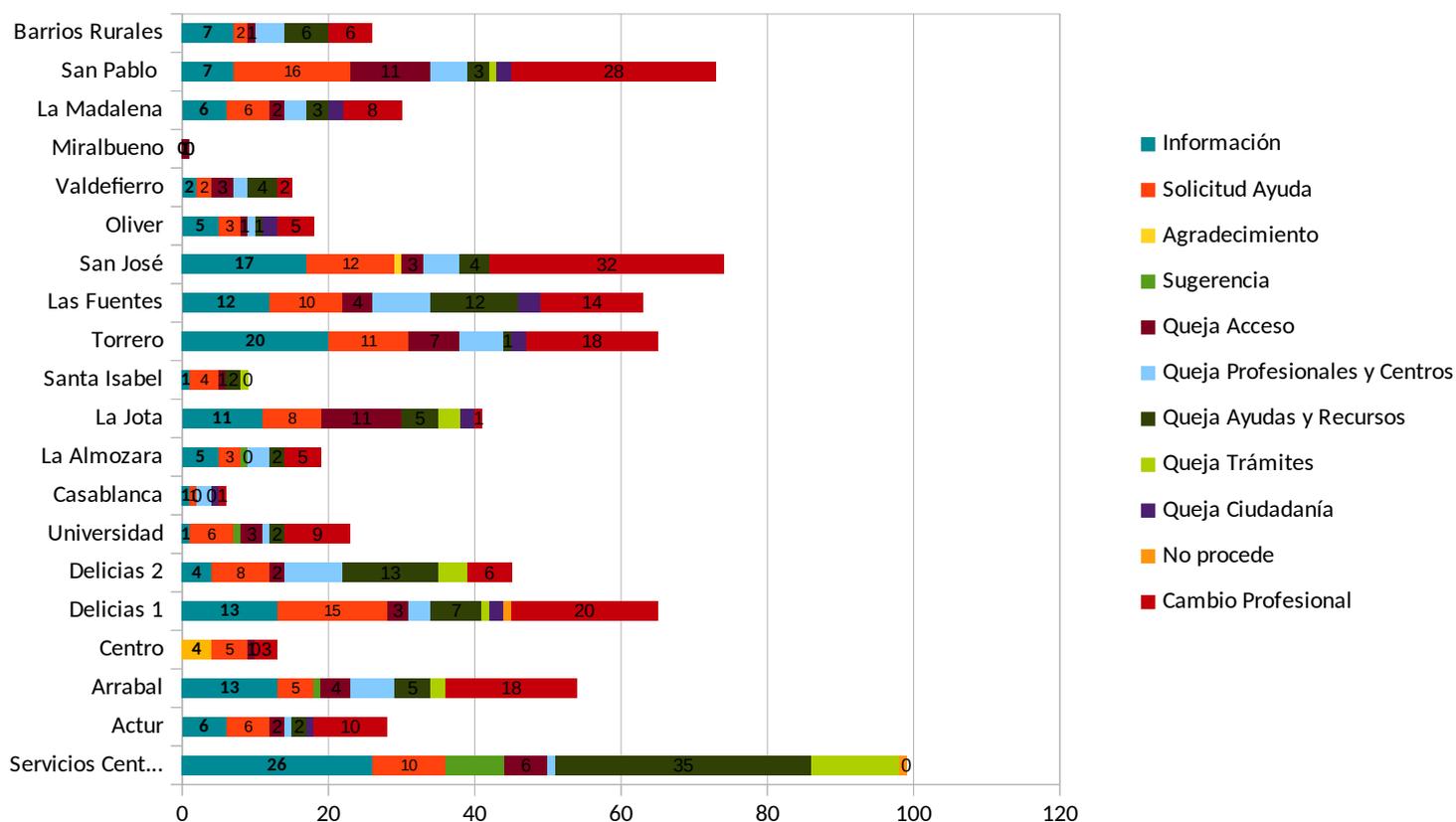
Son de reseñar el número de incidencias que corresponden al Servicio de Servicios Sociales Comunitarios (76%) respecto al resto de servicios: Servicio de Servicios Sociales Especializados (11%), Oficina Técnica de Planificación y Programación (3%), otros servicios (5%), y otras administraciones (5%). Las incidencias de Servicios Sociales Comunitarios están distribuidas de la siguiente manera: los centros con más incidencias, como se puede ver en el gráfico, son San Pablo, San José, Las Fuentes, Torrero y Delicias 1, pero es el propio Servicio de Servicios Sociales Comunitarios el que recibe más incidencias.

En cuanto a las incidencias de los Servicios Sociales Especializados, están distribuidas de la siguiente manera: aunque están registradas en el Albergue un gran número de quejas, estas no son quejas sobre la instalación, sino sobre las personas sin hogar que viven en la calle, y que lamentablemente no suelen acudir al Albergue.

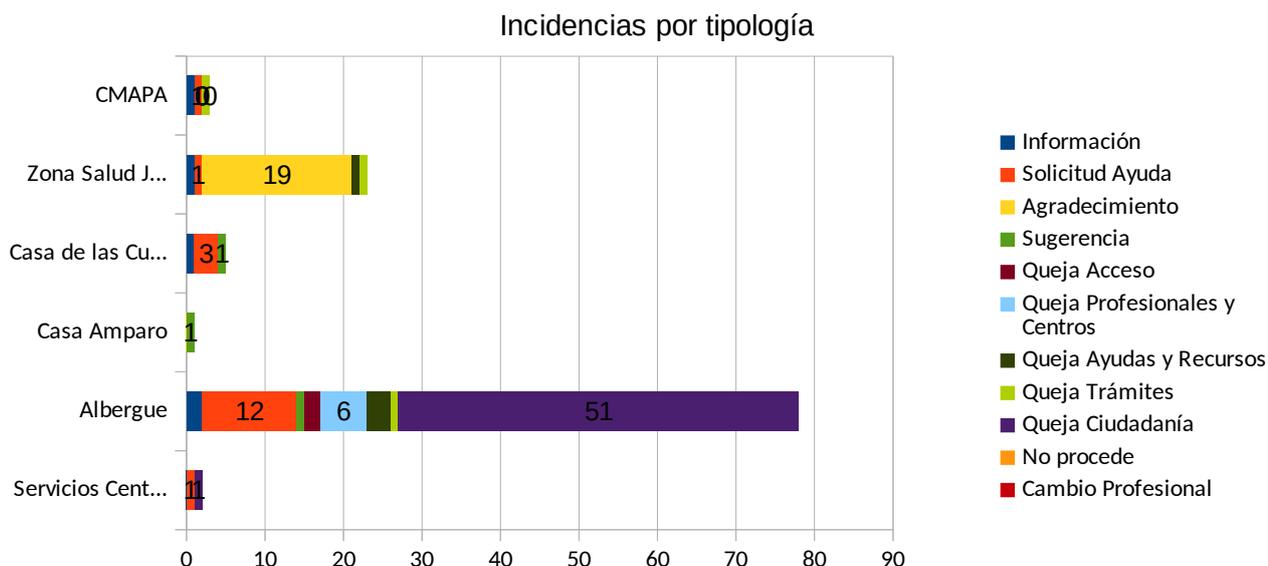
En los dos gráficos siguientes se recoge la distribución por centros de las incidencias en cada uno de esos dos Servicios.

### Servicios Sociales Comunitarios: incidencias por centro

Número de incidencias según tipología



## Servicios Sociales Especializados. Incidencias por centros.

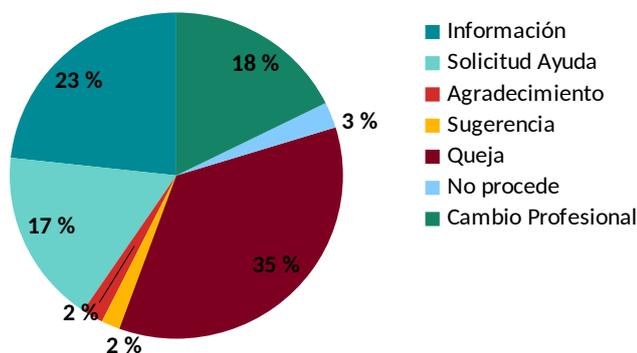


## TIPOLOGÍAS

Se ha hecho una clasificación de las distintas incidencias recibidas, categorizadas en: información, solicitud de ayuda, agradecimiento, sugerencia, queja, cambio de profesional y las no procedentes. En general están muy equilibradas, aunque el porcentaje de las quejas es sensiblemente más alto, suponiendo éstas un 35,3%. Este año el porcentaje de las sugerencias y agradecimientos se ha visto incrementado respecto a otros años.

### Incidencias según tipología

Porcentaje de incidencias



## **Incidencias de INFORMACIÓN**

En cuanto a las distintas temáticas de la información solicitada a esta Oficina, las clasificamos en: información sobre el cambio de profesional, sobre el estado de expediente, y sobre tramites de acceso a ayudas y recursos, y otros temas.

La información sobre el **cambio de profesional** es tema recurrente, informándose de la manera de solicitarla, dónde, plazos, etc. En relación con la información sobre el **estado de su expediente**, las personas preguntan sobre el momento de contestación, plazos, lista de espera del SAD, etc.

En cuanto a la información de **trámites de acceso a ayudas y recursos**, sobre la Ayudas de Urgencia (alquiler, salud bucodental, alimentación, etc.) la información solicitada es dónde se solicitan las ayudas, incompatibilidades, actuaciones ante una denegación, cuantías. Hay numerosas informaciones sobre las citas solicitadas en CMSS, las inscripciones en *Zaragalla*, Ayudas a pago de tributos, etc.

En **otros temas** hemos incluido: nformación sobre la prestación del IMV, sobre notificaciones de situaciones de riesgo, subvenciones para personas mayores y discapacidad, bono social de luz, acogimiento a ucranianos, empadronamiento, sobre la información de servicios sociales publicada en la web municipal, accesibilidad, solicitud de vivienda, persona desaparecida, bono social del agua, ayudas para pobreza energética, etc.

## **Incidencias de SOLICITUD DE AYUDA**

En cuanto a la solicitud de ayuda, el 86% corresponden a **ayuda para la propia persona** que realiza la incidencia, por motivos diversos: porque no tienen ingresos suficientes, porque no pueden cubrir las necesidades básicas, porque no reciben ayudas sociales, porque no tienen vivienda, porque tienen dificultad para el alquiler de una vivienda, porque no se pueden empadronar donde viven, por desahucio inminente, etc. Las relacionadas con la vivienda suponen el 26% del total.

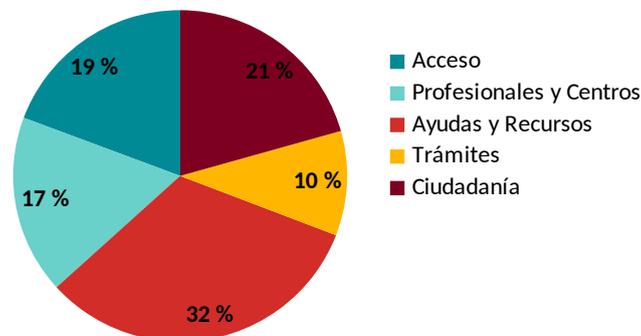
Las incidencias que corresponden a la solicitud de **ayuda para otras personas** son un 15,4% del total de las solicitudes de ayuda. De estas, el 48% son solicitudes de ayuda para sus vecinos que son personas mayores o con dificultad para el pago recibos, o tienen problemas de insalubridad en la vivienda o acumulo de objetos y enseres. Un 33% solicitan ayuda para personas sin hogar que viven en la calle, y un 19% solicitan ayuda para familiares.

## **QUEJAS**

Las incidencias en las que las personas se quejan de una situación que les afecta representan el 35,3% del total. Las temáticas de estas quejas se pueden observar en el siguiente gráfico, estando muy equilibrados los datos de las distintas categorías: acceso, profesionales y centros, ayudas y recursos, trámites, y ciudadanía.

### Motivo de la queja

Porcentaje de incidencias



Las quejas sobre el acceso, que son un 19,3 %, versan sobre las dificultades para que se les llame desde su centro municipal para dar una cita, o por la dificultad que existía para derivar su llamada al centro de referencia y no poder contactar finalmente. Estas se concentraron en marzo y abril. Son menores los problemas en la confusión de citas presenciales, en las que las personas daban por hecho que eran telefónicas. También hubo tres quejas sobre la dificultad de acceso de niños con alguna discapacidad a las ludotecas municipales.

Las quejas sobre profesionales y centros son un 17,4% del total. De estas, un 29% describen un trato no adecuado, otro 29% se quejan de que no se les ayuda, un 12% se quejan de la praxis y de las personas que les atienden, un 6% son familias que están inmersas en una evaluación de riesgo de menores y se quejan de la intervención recibida, un 4% porque no se les cambia de profesional de referencia, un 1% se quejan de falta de personal. Hay un 19% que podemos calificarlas de "difusas".

Las quejas sobre Ayudas y Recursos. El 28% de estas quejas versan sobre los recursos de infancia, en concreto *Zaragalla*, por las devoluciones de las inscripciones, y sobre los centros de tiempo libre y ludoteca, sobre la tardanza en abrir una ludoteca en los barrios del sur, y por el horario de verano. Un 46% versan sobre las ayudas de urgencia, la mitad de las veces por la tardanza en la tramitación, o por las normas de acceso a la ayuda y la otra mitad por su denegación.

Un 20% se reparte entre las quejas sobre las prestaciones domiciliarias, los comedores de los Centros de Mayores, el Albergue, y sus normas, y hay un 6% de queja general de difícil clasificación.

Las quejas sobre Trámites suponen un total de 27, y de estas el 30% son sobre la aplicación utilizada en SSCC, concentradas en el mes de enero, fecha en la que hubo muchos problemas con la agenda. Estas quejas provenían de los propios profesionales que utilizaban la web para realizar la queja. Un 22% son sobre la tramitación de las ayudas para el pago de tributos, que no se convocaron en el 2022.

Las quejas sobre Ciudadanía hacen un total de 78, de las cuales el 74% corresponden a quejas sobre personas sin hogar que viven en la calle. La contestación a estas incidencias se coordina con el equipo de Chabolismo. Otras 20 quejas son referentes a problemas de convivencia vecinal, por insalubridad, impago, "okupas", por recibir ayudas "indebidas" y el uso que se hace de ellas, etc.

## **AGRADECIMIENTOS**

Las incidencias de agradecimiento en 2022 son la gran mayoría hacia una profesional del Centro Municipal de Promoción de la Salud, cuyo contrato finalizó, y las personas que recibían su atención enviaron cartas de reconocimiento de su labor. Los otros agradecimientos son a una trabajadora social por la ayuda recibida, y otra por la atención recibida desde la Oficina de Buenas Prácticas.

## **SUGERENCIAS**

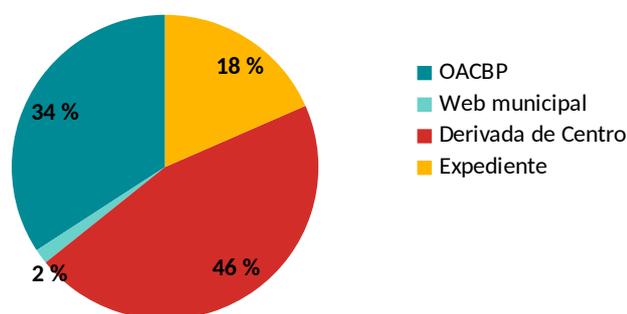
Las incidencias con este fin son un total de 20, cuya temática hace referencia: a la apertura de una ludoteca en Valdespartera, a la ampliación de los horarios de los recursos municipales para infancia, a los productos y precios de las ayudas de urgencia, al espacio adecuado para personas sin hogar, a los lemas para el Consejo de Infancia, a la creación de una ventana única para las personas mayores, la puesta en marcha de un convoy a Ucrania, precios populares en piscinas, dar más autonomía a las personas mayores en nuestros servicios, mejorar los recibos de alquiler que debe rellenar el propietario para solicitar una ayuda de urgencia de alquiler, y el ofrecimiento de una persona como traductor para las personas provenientes de Ucrania.

## SOLICITUDES DE CAMBIO DE PROFESIONAL

Se han registrado **190 solicitudes** de cambios de profesional, de las cuales 35 se han solicitado por expediente administrativo, y el resto a través de la hoja H03-1 por los cauces establecidos, bien directamente en la Oficina o en los CMSS correspondientes. En el gráfico siguiente se ven las distintas entradas de las solicitudes de cambio y su proporción respecto al total.

### Cambios de profesional según vía de entrada

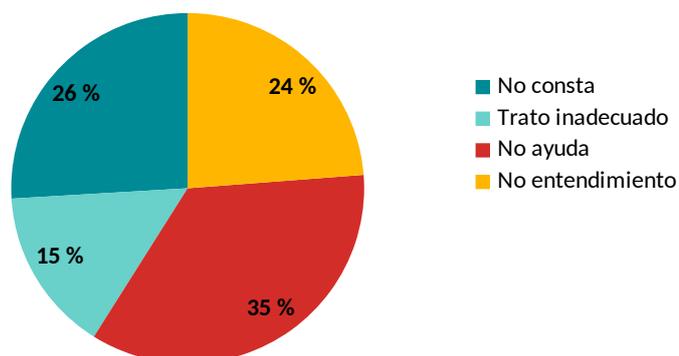
Porcentaje de solicitudes



En la solicitud de cambio, las personas pueden explicar el motivo que les lleva a la solicitud, y los distintos motivos aportados los hemos categorizado en: No ayuda, No entendimiento, Trato inadecuado a opinión de la persona que realiza la incidencia, o No consta

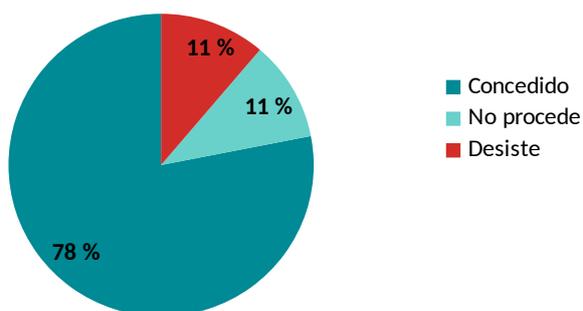
### Cambios de profesional según motivo

Porcentaje de solicitudes



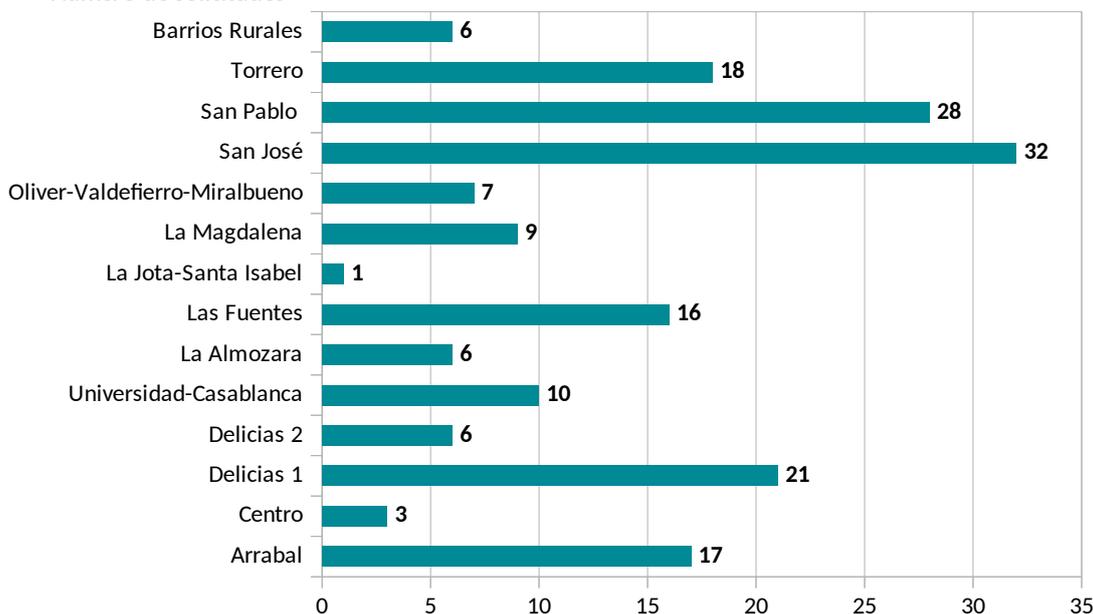
Tras la solicitud de cambio de profesional, la dirección del Centro atiende a la persona que realiza dicha solicitud, y se comunica el resultado del cambio. El 78% de las solicitudes de cambio de profesional se conceden; recordamos que está reconocido el derecho de las personas usuarias al cambio de profesional de referencia. Un 11,2% desiste del cambio en la entrevista con la directora, al explicar e informar sobre normativas, requisitos, etc. En un 10,7% no se concede el cambio, por distintas razones: porque no es el titular del expediente, porque coincide en ese momento con un proceso de valoración de menores y hasta la finalización del mismo no es conveniente, etc.

**Cambios de profesional concedidos**  
Porcentaje



En cuanto al número de cambios por Centro Municipal de Servicios Sociales, en el siguiente gráfico están registrados por números absolutos. Si ponemos en relación el número de incidencias por centro con el número de profesionales afectados por centro, nos señalan como centros con mayor índice por encima de la media (3 cambios) a San José, Torrero, San Pablo y Delicias 1.

**Cambios de profesional por CMSS**  
Número de solicitudes



En cuanto al plazo para contestar la solicitud del cambio, hay una media de **8 días**. Cuando las personas han solicitado el cambio a través de instancia general, por procedimiento administrativo, el plazo medio de contestación es de **22 días**.

Los profesionales afectados en 2022 son 62 respecto del total de profesionales de trabajo social que son 99, (datos a 31 de diciembre de 2022); por lo que podemos decir que el 37 % de los profesionales no recibe ninguna solicitud de cambio, el 23% recibe solo una solicitud de cambio, un 17% recibe dos cambios, un 6% recibe 3 cambios, un 5% recibe 4 cambios, un 2 % recibe 5 cambios, un 2 % recibe 6 cambios, un 3% reciben 7 solicitudes de cambio, un 4% reciben más de 8 cambios.



## Otras Incidencias

Son un total de 38 incidencias, que aunque no proceden por las competencias que corresponden al Área de Políticas Sociales, es conveniente contestar para informar y orientar a las personas que las presentan hacia la administración competente. Las temáticas han sido muy diversas: problemas con la administración electrónica, publicidad machista, problema de acceso a otras administraciones como la Seguridad Social, supresión de plazas de aparcamiento para personas con discapacidad, etc.

## A.10. PARTICIPACIÓN

La principal actividad en relación con la participación ha sido la **COMISIÓN DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SERVICIOS SOCIALES**. Esta Comisión se creó en el seno del Consejo Sectorial de Acción Social, por lo que la información relativa a este tema se ha incluido en el apartado dedicado a este Consejo (pgs. 29 y 30). Esta Comisión acordó la realización de una Encuesta de Satisfacción de las personas usuarias del Albergue Municipal de Zaragoza, trabajo que se llevó a cabo desde esta Oficina, y del que se ha informado en la pg. 21.

---

## A.11. ÉTICA, CALIDAD Y BUENAS PRÁCTICAS

### FORMACIÓN

En 2022 se ha realizado una tercera edición del curso ATENCIÓN TELEFÓNICA A LA CIUDADANÍA DESDE LOS SERVICIOS SOCIALES, en el que han participado **16 profesionales**. Este curso intenta dar respuesta a la necesidad de dotar a los profesionales de recursos y habilidades comunicativas que faciliten y mejoren el servicio, y fue muy bien valorado por las personas participantes.

A finales de 2022 se realizó la propuesta formativa para 2023 en coordinación con el servicio de Servicios Sociales Comunitarios.

### MEJORA DE PROCESOS

En 2022 se ha mejorado el instrumento de registro de las incidencias que llegan a la Oficina, lo que facilita el tener datos diarios y permite ver la evolución de las mismas. Consecuencia de ello, se han podido realizar evaluaciones trimestrales durante todo el año 2022 que se remitían a las distintas jefaturas y servicios.

### PROYECTO INGENIEROS

Por la colaboración entre el Ayuntamiento de Zaragoza y la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Zaragoza, un grupo de alumnos/as del Máster en Ingeniería realizan prácticas en servicios del Ayuntamiento. En noviembre de 2022 comenzaron su trabajo, analizando la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas. Se facilitó la documentación existente, y los protocolos que se utilizan a día de hoy.

Además realizaron entrevistas con una Directora de Centro Municipal, con la socióloga de la Oficina Técnica de Planificación de Acción Social y con la responsable de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas. Como resultado entregaron un documento dónde aportaban distintas soluciones a los problemas que habían percibido.

## **CALIDAD NORMATIVA**

Desde la Oficina se ha realizado el borrador del Reglamento de Régimen Interno del Albergue Municipal, en colaboración con el Servicios de Servicios Sociales Especializados.

## 4.5.- GESTIÓN DE PROCESOS

<b>A.12. APOYO A LA GESTIÓN DE LAS AYUDAS DE URGENCIA PARA ALIMENTACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de incidencias.</li> <li>- Expedición y renovación de tarjetas por empresas de alimentación.</li> </ul>
---	--

### **A.12. APOYO A LA GESTIÓN DE LAS AYUDAS DE URGENCIA**

Por diversas razones organizativas la OTPP gestionó la implantación de nuevos instrumentos técnicos en las Ayudas de Urgencia, fundamentalmente la tarjeta de alimentación validada por una serie de empresas de distribución alimentaria, así como la gestión de los cortes de suministro de energía eléctrica por impago mientras se está a la espera de recibir una ayuda de urgencia. Desde entonces se ha venido colaborando con el Servicio que gestiona estas ayudas en algunas de las tareas administrativas. En 2022, en el proceso de gestión de las ayudas de urgencia para alimentación, la OTPP ha realizado las siguientes actuaciones:

- Confirmar en la Base de datos las Ayudas de Urgencia de alimentación concedidas.
- Imprimir las cartas de confirmación de las ayudas de alimentación y remitirlas a la administración para su envío a los/as usuarios/as.
- Atender las incidencias que surjan, tanto telefónica como presencialmente.

Estas tareas las llevaba a cabo la administrativa de la Oficina, hasta su jubilación en octubre. En este periodo colaboró en la tramitación de 26.000 ayudas de alimentación (aproximadamente).