

# **SERVICIO DE PLANIFICACIÓN, FAMILIA Y ACCESIBILIDAD**

**ÁREA DE POLÍTICAS SOCIALES**

Memoria Anual 2024

Elaboración:

Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad. Área de Políticas Sociales  
Ayuntamiento de Zaragoza

Edita:

Ayuntamiento de Zaragoza  
Zaragoza, 2025

# ÍNDICE

|                                                                                                     |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. FUNCIONES.....                                                                                   | 4  |
| 2. RECURSOS.....                                                                                    | 6  |
| 2.1. Recursos Humanos.....                                                                          | 6  |
| 2.2. Recursos Económicos.....                                                                       | 7  |
| 3. ACTIVIDADES.....                                                                                 | 8  |
| 3.1. Análisis, planificación y evaluación.....                                                      | 8  |
| 3.1.1. II Plan Local de Infancia y Adolescencia de Zaragoza.....                                    | 8  |
| 3.1.2. Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Zaragoza.....                                 | 10 |
| 3.1.3. Plan Estratégico de Apoyo a las Familias.....                                                | 12 |
| 3.1.4. Participación en planes, programas y proyectos.....                                          | 14 |
| 3.2. Coordinación del Reconocimiento Zaragoza Ciudad Amiga de la Infancia.....                      | 15 |
| 3.2.1. Coordinación del Grupo Motor del PLIAZ.....                                                  | 15 |
| 3.2.2. Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza (CIAZ).....                                   | 16 |
| 3.2.3. Celebración del 20N, Día Internacional de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia..... | 19 |
| 3.3. Colaboración.....                                                                              | 20 |
| 3.3.1. Plan Estratégico de Subvenciones.....                                                        | 20 |
| 3.3.2. Consejo Sectorial de Acción Social.....                                                      | 23 |
| 3.3.3. Informes de entidades del Tercer Sector.....                                                 | 25 |
| 3.4. Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas.....                                    | 26 |
| 3.4.1. Atención a la ciudadanía.....                                                                | 26 |
| 3.4.2. Participación.....                                                                           | 34 |
| 3.4.3. Calidad.....                                                                                 | 35 |
| 3.5. Accesibilidad.....                                                                             | 36 |
| 3.5.1. Mesa de la Accesibilidad Universal de Zaragoza.....                                          | 36 |

# 1. FUNCIONES

El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad se adscribe al **Área de Políticas Sociales** del Ayuntamiento de Zaragoza. El [Decreto de la Alcaldía de 18 de septiembre de 2023 por el que se establece la organización y estructura pormenorizada de la Administración del Ayuntamiento de Zaragoza y se adscriben los organismos públicos municipales](#), encomienda a este Servicio las siguientes **funciones**:

## → En materia de planificación:

- Impulsar, prestar apoyo técnico e implantar actuaciones de planificación estratégica: Mapa y recursos de Políticas Sociales, planificación sectorial que afecte al Área, Agenda 2030, Estrategia Zaragoza +20, indicadores Eurostat... y aquellas que se le encomienden.
- Desarrollar metodologías e instrumentos para normalizar los planes sectoriales del Área, su evaluación y seguimiento, las investigaciones sobre necesidades, recursos y calidad percibida, el tratamiento estadístico de datos y aquellos que se le soliciten por los servicios o la Dirección del Área.
- Gestionar las relaciones generales con el Tercer Sector de Acción Social: contenidos técnicos del Consejo Sectorial de Acción Social, seguimiento de las líneas que le afecten del Plan estratégico de subvenciones del Ayuntamiento, subvenciones de Acción Social y subvenciones nominativas que se le asignen.
- Impulsar las actuaciones de calidad y buenas prácticas, la aplicación de la normativa sobre derechos y deberes de los usuarios en Servicios Sociales y la gestión de sus reclamaciones y sugerencias.

## → En materia de Familia e Infancia:

- Impulsar y desarrollar la estrategia municipal de apoyo a la Familia que contemple el conjunto de medidas y actuaciones que favorezcan la natalidad, la conciliación y el desempeño parental responsable. Gestionar las actuaciones concretas que se le encomienden.
- Gestionar la secretaría técnica del sello UNICEF Zaragoza Ciudad Amiga de la Infancia y la Adolescencia, coordinar técnicamente y actualizar el Plan Local de Infancia y Adolescencia.
- Colaborar con las entidades del Tercer Sector en la articulación de proyectos, programas, actuaciones y acuerdos destinados a la atención, intervención acompañamiento, apoyo y mejora en las relaciones y entornos de vida de la Familia y de la Infancia.

- Promover las relaciones con las demás Áreas municipales con implicaciones en materia de Familia e Infancia, coordinando su participación en el diseño y gestión del conjunto de las políticas municipales que se proyectan sobre los derechos y las necesidades de la Familia y de la Infancia.

→ **En materia de Accesibilidad:**

- Organizar, impulsar y evaluar el desarrollo de la Ordenanza Municipal de Accesibilidad con las Áreas municipales relevantes en las normativas, estrategias, planes y actuaciones en materia de accesibilidad universal.
- Atender e informar a la ciudadanía, a las entidades, empresas y profesionales relacionados con la accesibilidad. Organizar o promocionar actividades de cualificación y sensibilización.
- Dar soporte técnico a la Mesa de la Accesibilidad de Zaragoza y de la relación y colaboración con los colectivos, entidades y agentes sociales implicados en la accesibilidad.

## 2. RECURSOS

### 2.1. Recursos Humanos

Tabla 1: Recursos Humanos. 2024.

| Puesto de trabajo                                                 | Grupo | Nivel<br>C.D | Estrato | N.º<br>Puestos | N.º<br>Mujeres | N.º<br>Hombres | Observaciones                    |
|-------------------------------------------------------------------|-------|--------------|---------|----------------|----------------|----------------|----------------------------------|
| Jefa/e del Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad     | A-A1  | 28           | 14012   | 1              | 0              | 0              | Vacante                          |
| Jefa/e de Unidad de Planificación, Evaluación y Calidad           | A-A1  | 26           | 12021   | 1              | 1              | 0              |                                  |
| Socióloga/o                                                       | A-A1  | 23           | 11232   | 1              | 1              | 0              |                                  |
| Jefa/ de Sección de Planificación Estratégica, Familia e Infancia | A-A2  | 24           | 11242   | 1              | 1              | 0              |                                  |
| Jefa/e de Sección de Planificación y Tercer Sector                | A-A2  | 24           | 11242   | 1              | 1              | 0              |                                  |
| Jefa/e de Sección de Planificación, Calidad y Buenas Prácticas    | A-A2  | 24           | 11242   | 1              | 1              | 0              |                                  |
| Jefa/e de Sección de Accesibilidad                                | A-A2  | 24           | 11242   | 1              | 1              | 0              | Vacante hasta septiembre de 2024 |
| Auxiliar Administrativa/o                                         | C-C2  | 15           | 3012    | 2              | 2              | 0              |                                  |
| <b>TOTAL</b>                                                      |       |              |         | <b>9</b>       | <b>8</b>       | <b>0</b>       |                                  |

## 2.2. Recursos Económicos

**Tabla 2: Presupuesto inicial, definitivo y ejecutado. A 31 de diciembre de 2024.**

| Código             | Partida                                                    | Crédito Inicial       | Crédito definitivo    | Total reconocido      | % ejecución    |
|--------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| ACS 2315<br>48000  | Subvenciones y convenios en materia de acción social       | 1.670.000 €           | 1.670.000 €           | 1.646.440,73 €        | 98,59 %        |
| ACS 2311<br>22609  | Actividades y Servicios: Planes Estrategia Familia y Otros | 40.000 €              | 40.000 €              | 21.202,99 €           | 53,01 %        |
| ACS 2311<br>22799  | Contratos servicios planificación y accesibilidad          | 41.114 €              | 41.114 €              | 31.874,44 €           | 77,53 %        |
| ACS 2312<br>22609  | Plan de Accesibilidad: Gastos y Actividades                | 40.000 €              | 36.000 €              | 20.012,02 €           | 55,59 %        |
| ACS 2312<br>22699  | Planificación, estudios y actividades observatorio social  | 25.000 €              | 11.000 €              | 2.843,50 €            | 25,85 %        |
| ACS 2312<br>22706  | Apoyo y Dinamización Consejo Infancia y Adolescencia       | 10.000 €              | 10.000 €              | 9.845,88 €            | 98,46 %        |
| ACS 2315<br>48013  | Convenio CERMI: atención discapacidad                      | 20.000 €              | 20.000 €              | 20.000 €              | 100%           |
| ACS. 2315<br>48014 | Convenio Hermandad Sangre de Cristo                        | 130.000 €             | 130.000 €             | 130.000 €             | 100%           |
| ACS 2314<br>48009  | Convenio Centro orientación Familiar                       | 20.000 €              | 20.000 €              | 10.000 €              | 50 %           |
| ACS 2314<br>48010  | Convenio 3 Y MAS                                           | 50.000 €              | 50.000 €              | 50.000 €              | 100 %          |
|                    |                                                            | <b>2.046.114,00 €</b> | <b>2.028.114,00 €</b> | <b>1.942.219,56 €</b> | <b>95,76 %</b> |

## 3. ACTIVIDADES

### 3.1. Análisis, planificación y evaluación

El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad tiene, entre sus funciones, diseñar y coordinar procesos de investigación, planificación y evaluación de políticas públicas así como prestar asesoramiento y apoyo técnico a la Coordinación y los Servicios del Área de Políticas Sociales en estos ámbitos. Además, participa en planes, proyectos y programas impulsados por otras áreas municipales u organismos.

#### 3.1.1. II Plan Local de Infancia y Adolescencia de Zaragoza

Finalizada la vigencia del I Plan Local de Infancia y Adolescencia de Zaragoza 2018-2021 (prorrogado durante 2022), el 29 de marzo de 2023, el Pleno del Ayuntamiento acordó poner en marcha de los trabajos para la redacción del **II Plan Local de Infancia y Adolescencia de Zaragoza (II PLIAZ)**. La elaboración del nuevo Plan forma parte de los compromisos adquiridos por el Ayuntamiento de Zaragoza como Ciudad Amiga de la Infancia y la Adolescencia, reconocimiento otorgado por UNICEF que pone en valor el esfuerzo por situar la infancia y adolescencia en el centro de la agenda política y social.

Siguiendo este mandato, se inicia el proceso de elaboración del plan. El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad ha sido el encargado de liderar y coordinar la elaboración de este nuevo marco programático en infancia y adolescencia.



Las **fases del proceso de elaboración** han sido las siguientes:

**Figura 1: Fases del proceso de elaboración II PLIAZ**

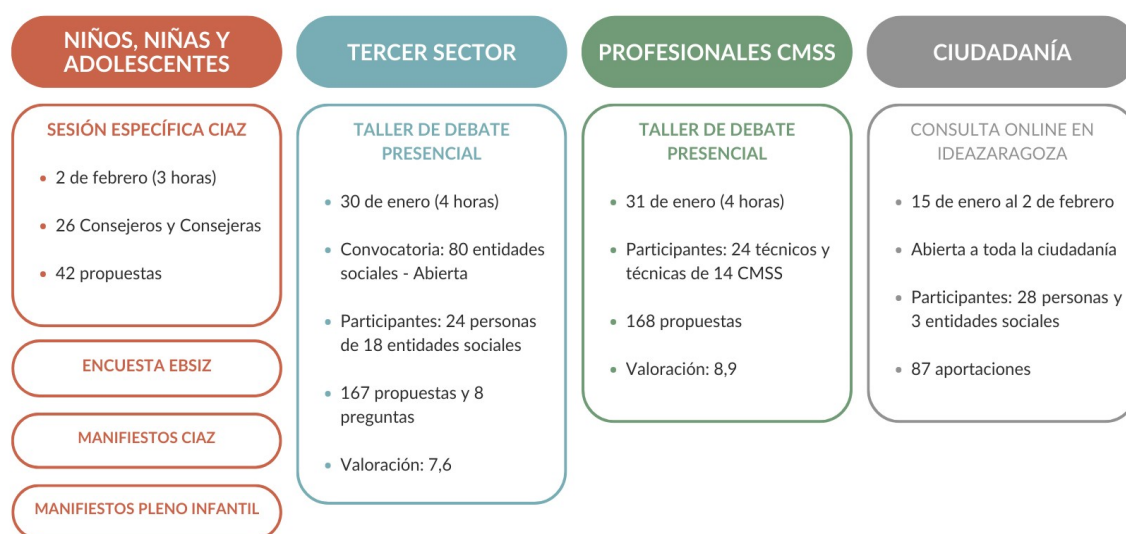




Durante 2023, se elaboró el diagnóstico así como el documento borrador del plan. En 2024, los trabajos realizados han sido:

- **Fase de participación ciudadana (enero-marzo):** tras la elaboración del borrador del II Plan de Infancia y Adolescencia, se abrió un [proceso de participación](#) con organizaciones y entidades del tercer sector, personal técnico municipal, niños, niñas y adolescentes, y la ciudadanía en general. En concreto se celebraron 3 talleres presenciales de debate que se complementaron con la participación on-line a través del portal municipal IdeaZaragoza. Se recibieron un total de 394 aportaciones al documento borrador.

**Figura 2: Proceso participativo II PLIAZ**



- **Fase de redacción final (febrero-abril):** analizadas y valoradas las propuestas generadas en el proceso participativo, se lleva a cabo la redacción final del plan, con la incorporación de las aportaciones ciudadanas aceptadas.
- **Presentación pública (abril):** el 26 de abril, la Consejera del Área de Políticas Sociales [presentó el II Plan Local de Infancia y Adolescencia de Zaragoza](#) en un encuentro con las entidades e instituciones participantes en el proceso.
- **Aprobación por Pleno (30 de mayo):** el II Plan Local de Infancia y Adolescencia de Zaragoza fue aprobado el 30 de mayo de 2024 en el Pleno del Ayuntamiento de Zaragoza, por unanimidad.
  - [II Plan Local de Infancia y Adolescencia de Zaragoza. Documento completo](#)
  - [II Plan Local de Infancia y Adolescencia de Zaragoza. Resumen ejecutivo](#)
  - [II Plan Local de Infancia y Adolescencia de Zaragoza. Versión amigable](#)

### 3.1.2. Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Zaragoza

Desde el Área de Políticas Sociales se inician los trabajos para la elaboración del [Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Zaragoza 2025-2030](#), que pretende ser la hoja de ruta para la gestión y promoción de la accesibilidad universal en la ciudad, tal y como establece la Ordenanza Municipal de Accesibilidad en su artículo 104.5, en el que señala que “el Ayuntamiento de Zaragoza elaborará un Plan Estratégico de Accesibilidad de carácter general que sirva de marco y establezca las directrices generales para los planes de accesibilidad concretos de cada ámbito de actuación”.

Siguiendo este mandato, se inicia el proceso de elaboración del plan. El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad ha sido el encargado de liderar y coordinar la elaboración de este nuevo marco programático en accesibilidad.



Las [fases del proceso de elaboración](#) son las siguientes:

**Figura 3: Fases del proceso de elaboración del PEAUZ**



Durante 2024, los trabajos realizados han sido:

- **Fase 1: Diseño y puesta en marcha (Abril-junio):** esta primera fase consistió en realizar los análisis documentales previos y el diseño del proceso. El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad del Área de Políticas Sociales asume el impulso del proceso, con el seguimiento y contraste constante de la Mesa de Accesibilidad. La propuesta de diseño metodológico fue presentada y validada por la Mesa de Accesibilidad en la sesión del 28 de mayo.

- **Fase 2: Diagnóstico (Junio a Diciembre):** el primer paso para la redacción del Plan es la elaboración de un **diagnóstico** de la situación de la accesibilidad y su gestión en la ciudad de Zaragoza, que permita conocer el punto de partida, identificar áreas de mejora y orientar las actuaciones a implementar en los próximos años. Para lograr estos objetivos se han establecido un conjunto de herramientas complementarias entre sí que se desarrollaron de manera cuasi paralela entre los meses de junio y noviembre de 2024. Los **resultados del diagnóstico** fueron presentados a la Mesa de Accesibilidad en la sesión del 16 de diciembre. En concreto, las herramientas de diagnóstico en las que se ha trabajado:
  - **Análisis documental:** análisis documental de distintos elementos: normativa europea, estatal, autonómica y local en materia de accesibilidad universal, **informes de actuaciones/memorias de servicios municipales**, planes, iniciativas y experiencias relacionadas con la accesibilidad en otros municipios. El objetivo de este análisis es evaluar el marco normativo y las experiencias previas en accesibilidad para identificar estándares, detectar buenas prácticas y carencias así como sentar bases sólidas del futuro Plan.
  - **Cuestionario interno:** se remitió un cuestionario interno online a todas las unidades administrativas del Ayuntamiento (Servicios, Departamentos, Oficinas, organismos autónomos) con el objetivo de recabar información interna, percepciones y necesidades en materia de accesibilidad. El cuestionario fue elaborado por el Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad y administrado a través de la plataforma municipal Idea Zaragoza.
  - **Entrevistas en profundidad:** con el objetivo de profundizar en la situación de la accesibilidad, las percepciones en torno a la misma y su desarrollo en el Ayuntamiento de Zaragoza, se realizaron entrevistas a los miembros que componen la Mesa de Accesibilidad. En total se realizaron 18 entrevistas en profundidad a vocales de la Mesa de Accesibilidad: 10 entrevistas a vocales de los Servicios Municipales y 8 entrevistas a vocales de las Entidades Sociales (entidades representativas de las personas con discapacidad y de personas mayores). En ellas, han participado un total de 30 personas. El guión de las entrevistas fue elaborado por el Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad. Las entrevistas y su posterior análisis ha sido realizado por Fundación DFA.
  - **Informe sobre las personas con discapacidad en Zaragoza:** se consideró oportuno disponer de datos sociodemográficos de las personas con discapacidad en la ciudad, ya que hasta la fecha no se tenía información a nivel municipio. Desde el Instituto Aragonés de Servicios Sociales se facilitó la base de datos anonimizada de las personas con valoración de grado de discapacidad en la ciudad de Zaragoza, correspondientes a 2024. El **informe final “La discapacidad en Zaragoza”** fue elaborado por Ebropolis.
  - **Índice de Accesibilidad e Inclusión:** el diagnóstico incluyó también los datos del Índice de Accesibilidad e Inclusión 2022, promovido por Fundación ONCE e IdenCity.

- **Sesión del Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza:** en el mes de septiembre, se dedicó una de las sesiones del CIAZ al Plan Estratégico de Accesibilidad, con el objetivo de conocer las experiencias, opiniones y preocupaciones de la infancia y adolescencia respecto a la accesibilidad e incorporar la voz de niños, niñas y adolescentes en el Plan. En la [sesión](#) participaron 28 Consejeros y Consejeras, de entre 7 y 17 años.

### 3.1.3. Plan Estratégico de Apoyo a las Familias

En 2024, desde el Área de Políticas Sociales se impulsa la elaboración del Plan Estratégico de Apoyo a las Familias, con el objetivo de aglutinar y planificar el conjunto de las actuaciones y programas que actualmente lleva a cabo el Ayuntamiento y las que serían necesarias poner en marcha en los próximos años en esta materia.

El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad ha sido el encargado de liderar y coordinar la elaboración de este nuevo marco programático en materia de familias.

Las fases del proceso de elaboración son las siguientes:



**Figura 4: Fases del proceso de elaboración del Plan Estratégico de Apoyo a las Familias**



Durante 2024, los trabajos realizados han sido:

- **Fase 1: Diseño metodológico (mayo-junio):** el diseño metodológico del Plan recoge la propuesta de trabajo, metodología y mapa de actores que van a intervenir en el proceso de elaboración del Plan. El impulso del Plan se inició con la constitución del Grupo de Coordinación, formado por distintos Servicios municipales, encargado de validar el diseño metodológico y apoyar el resto del proceso.
- **Fase 2: Diagnóstico (julio-abril):** destinado a conocer el contexto y situación actual de las familias en la ciudad, identificando las principales necesidades y debilidades a cubrir. La elaboración del diagnóstico del Plan Estratégico de Apoyo a las Familias se ha desarrollado a partir de un enfoque mixto de investigación social, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas con una orientación participativa y deliberativa. Este enfoque ha permitido integrar distintas fuentes de conocimiento —estadísticas oficiales, percepciones ciudadanas, experiencias profesionales y saberes expertos— con el fin de construir una visión compartida, actual y representativa sobre las realidades familiares en Zaragoza.
- **Marco de referencia:** normativas, marcos estratégicos y programáticos
- **Benchmarking:** estudio de buenas prácticas dirigidas a familias a nivel local, autonómico, estatal e internacional.
- **Análisis de fuentes estadísticas secundarias:** se ha realizado un análisis sistemático de datos procedentes de fuentes oficiales como el Instituto Nacional de Estadística (INE), el Instituto Aragonés de Estadística (IAEST), el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) y el Padrón Municipal del Ayuntamiento de Zaragoza.
- **Sondeo ciudadano a familias:** como complemento a los datos oficiales, se implementó una [encuesta abierta](#) dirigida a las familias residentes en Zaragoza a través de la plataforma Idea Zaragoza, con el fin de recoger sus percepciones, necesidades y propuestas.
- **Talleres de participación:** con entidades sociales, agentes comunitarios y personal técnico municipal.
- **Entrevistas a actores clave:** 7 entrevistas semiestructuradas a entidades representativas del ámbito de familias.

### 3.1.4. Participación en planes, programas y proyectos

#### **A) Participación en el Grupo de Trabajo del Observatorio Urbano de Ebrópolis**

El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad 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.

#### **B) Participación en el Plan de Acción de la Agenda Urbana de Zaragoza 2030**

Desde el Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad se ha elaborado y coordinado la información relativa al Área de Políticas Sociales para el [seguimiento del Plan de Acción de la Agenda Urbana de Zaragoza 2030](#).

#### **C) Participación en el Grupo de Trabajo del Proyecto Destino Turístico Inteligente**

El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad ha participado, en representación del Área de Políticas Sociales, en el [Grupo de Trabajo del Proyecto Destino Turístico Inteligente](#), coordinado por la Oficina de Proyección Exterior de Zaragoza.

#### **D) Participación en la elaboración del III Plan para una Ciudadanía Diversa e Intercultural**

El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad ha participado en el proceso de participativo para la elaboración del III Plan para una Ciudadanía Diversa e Intercultural impulsado por la Casa de las Culturas (Servicios Sociales Especializados).

#### **E) Participación en la Cátedra de Políticas Sociales**

El Servicio de Planificación, Familia y accesibilidad forma parte del Comité técnico-científico de la [Cátedra de Políticas Sociales](#) creada en 2024 con el objetivo de contribuir a la generación, aplicación y difusión de conocimiento en el ámbito de las políticas sociales (sus áreas de interés: inclusión social, servicios sociales, igualdad, salud, mayores, discapacidad, infancia, juventud, familias, salud, inmigración, minorías étnicas/población gitana, entre otros) y su transferencia hacia las políticas públicas en el contexto de la ciudad de Zaragoza.



## 3.2. Coordinación del Reconocimiento Zaragoza Ciudad Amiga de la Infancia

El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad coordina la **Secretaría Técnica del Reconocimiento “Zaragoza Ciudad Amiga de la Infancia”**, otorgado por UNICEF y sus entidades aliadas (el Ministerio de Juventud e Infancia, la Federación Española de Municipios y Provincias y el Instituto Universitario de “Necesidades y Derechos de la Infancia y la Adolescencia”). Este Reconocimiento pone en valor su esfuerzo de la ciudad por situar la infancia y adolescencia en el centro de la agenda política y social. El 27 de noviembre de 2023, la Secretaría Permanente de Ciudades Amigas de la Infancia resolvió otorgar la **Renovación del Reconocimiento como Ciudad Amiga de la Infancia y Adolescencia** a la ciudad, por un período de 4 años (2024-2027).

En concreto, el Servicio tiene encomendadas las siguientes **funciones**:

- 1. Funciones inherentes al Reconocimiento** (trámites, relaciones con UNICEF, etc.).
- 2. Funciones relacionadas con los compromisos adquiridos** por el Ayuntamiento con UNICEF:
  - A)** Coordinación del Grupo Motor del PLIAZ (órgano de coordinación interna).
  - B)** Secretaría técnica del Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza (CIAZ)
  - C)** Celebración del 20N, Día Internacional de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia.
  - D)** Coordinación y elaboración del II Plan Local de Infancia y Adolescencia (II PLIAZ).

### 3.2.1. Coordinación del Grupo Motor del PLIAZ

Desde el Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad se coordina el trabajo del Grupo Motor del PLIAZ, órgano municipal de coordinación interna con representación de diferentes Servicios del Ayuntamiento de Zaragoza destinado a impulsar e implantar de forma transversal el PLIAZ en todas sus fases y a favorecer el intercambio de conocimiento y la colaboración intrainstitucional.

En la actualidad, forman parte del Grupo Motor siete Servicios: Programa de Infancia de Servicios Sociales Comunitarios, Servicio de Juventud, Servicio de Educación, Patronato de Educación Infantil y Bibliotecas, Oficina Técnica de Transparencia y Gobierno Abierto, Oficina de Medio Ambiente, Acción Climática y Salud Pública y el propio Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad.

A lo largo de 2024 se realizaron 2 reuniones, en las que se validó el proceso de elaboración y documento final IIPLIAZ, la evolución del CIAZ, así como el informe técnico presentado por UNICEF sobre el reconocimiento a Zaragoza como Ciudad Amiga de la Infancia.

### 3.2.2. Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza (CIAZ)

El [Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza](#) es el órgano consultivo representativo de los niños, niñas y adolescentes de la ciudad destinado a garantizar el derecho de éstos a 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](#) y su gestión y funcionamiento se coordina desde la Secretaría Técnica que gestiona el Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad.

El CIAZ funciona con un servicio de dinamización y apoyo a la Secretaría Técnica externo. La convocatoria y resolución del [contrato](#) mayor de este servicio se realizó a lo largo de 2024, siendo La Bezindalla Cooperativa, la empresa contratada.

Durante 2024, la Secretaría Técnica ha trabajado en varios ejes:

- A)** Actividades con los Consejeros y Consejeras del CIAZ: sesiones de trabajo mensuales, eventos especiales y participación en otros espacios.
- B)** Actividades con los recursos de infancia y adolescencia
- C)** Actividades para la renovación del CIAZ
- D)** Manifiestos del CIAZ al Ayuntamiento

#### **A) ACTIVIDADES CON CONSEJEROS Y CONSEJERAS DEL CIAZ**

##### **A.1) Sesiones de trabajo mensual**

Los Consejeros y Consejeras del CIAZ se reúnen, habitualmente, una vez al mes. En estas [sesiones](#) se profundiza sobre el tema elegido para el Manifiesto del año y se trabajan distintas cuestiones municipales que les afectan.

Durante 2024, se han celebrado 16 sesiones, 11 ordinarias y 5 de carácter especial, con una media de asistencia de 24 participantes.

El tema anual de trabajo ha sido “Salud, Bienestar y Medioambiente”, que se abordó con el material de apoyo “Entornos de Vida”.

Además el CIAZ ha contribuido en diferentes planes municipales que se estaban elaborando:

- II Plan Local de Infancia y Adolescencia de Zaragoza
- III Plan para una Ciudadanía Diversa e Intercultural
- Plan Estratégico de Accesibilidad
- Zgz Joven Meet

##### **A.2) Eventos especiales**

Los Consejeros y Consejeras del CIAZ también participan en actos como representantes de la infancia y la adolescencia. A lo largo de 2024 se ha participado en 4 actos públicos.



- Sesión Antenas Informativas para explicar el funcionamiento del CIAZ, a la que acudió un consejero adolescente.
- Lectura Pública en el Día Internacional del Libro y de los Derechos de Autor, con la grabación de una representante de infancia y un representante de adolescencia que grabaron la lectura.
- Visita a la Casa Consistorial y recorrido turístico de la ciudad.
- Sesión con familias, en la que presentaron los trabajos del CIAZ a lo largo de todo el año.

### A.3) Participación en otros espacios

La experiencia de participación en el CIAZ está favoreciendo que chicos y chicas opten a ser representantes de la ciudad en otros espacios de participación a nivel nacional:

- VI Encuentro Aragonés de Consejos Locales de Infancia de Aragón, celebrado el 4, 5 y 6 de octubre y al que acudieron 8 chicos y chicas del CIAZ
- Consejo Estatal de Infancia y Adolescencia de Unicef, en el que participa activamente una representante adolescentes que ha tenido la oportunidad viajar a Bruselas en el mes de junio para asistir a un encuentro europeo organizado por la plataforma #EUChildParticipation.

## B) ACTIVIDADES CON RECURSOS DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA

El CIAZ se basa en los recursos municipales de infancia y adolescencia (CMTL y Zonas Joven). A lo largo de 2024 se han programado una serie de [actividades para apoyar y acompañar a animadores/as y educadores/as](#) en su implicación con el CIAZ.

**Tabla 3: Actividades con los recursos de infancia y adolescencia. Año 2024.**

| Actividad                                                                                                  | Participación                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Presentación Memoria 2023, temática y programación 2024                                                    | 69 profesionales de 41 recursos de infancia y 28 de adolescencia |
| Sesión formativa presencial para trabajar el tema                                                          | 47 profesionales en representación de 31 recursos                |
| Concurso lemas 20N                                                                                         | 7 recursos con 175 NNA                                           |
| Aportaciones al manifiesto. Frases sobre la temática de trabajo concurso para el cartel anunciador del 20N | 6 recursos con 300 NNA                                           |
| Sesión virtual. Información sobre el proceso de participación.                                             | 35 profesionales                                                 |
| Cuestionario de valoración                                                                                 | 12 recursos                                                      |

### C) ACTIVIDADES PARA LA RENOVACIÓN DEL CIAZ

La estructura organizativa del CIAZ se basa un proceso participativo que comienza con la celebración de Asambleas en todos los distritos, la celebración de las Cámaras de Infancia y Adolescencia y, finalmente, el Pleno, donde se lleva a cabo la [renovación del CIAZ](#).

En 2024, esta sesión de renovación se realizó el 20 de noviembre, con la asistencia de la Consejera de Políticas sociales, en representación de la Alcaldesa de Zaragoza, representantes de los grupos políticos e invitados especiales (Presidente y representantes de UNICEF, Alcalde Infantil y representantes del Consejo de la Juventud y del Consejo de Ciudad), además de educadores y educadoras, personal técnico municipal, familiares y acompañantes de los NNA.

**Tabla 4: Actividades del proceso de selección de representantes del CIAZ. Año 2024.**

| Actividad                     | Distritos                        | NNA Participantes |        |        |
|-------------------------------|----------------------------------|-------------------|--------|--------|
|                               |                                  | Total             | Chicas | Chicos |
| <b>Asambleas</b>              | 15 urbanas<br>10 barrios rurales | 161 <sup>1</sup>  | 84     | 77     |
| <b>Cámara de Infancia</b>     | 14                               | 46                | 23     | 12     |
| <b>Cámara de Adolescencia</b> | 13                               | 26                | 14     | 12     |
| <b>Pleno CIAZ: renovación</b> | 14 <sup>2</sup>                  | 34                | 16     | 18     |

### D) MANIFIESTO DEL CIAZ

Durante la sesión de renovación del CIAZ, la Consejera realizó la [devolución de las actuaciones municipales emprendidas durante el año sobre el Manifiesto 2023](#) aportado el año anterior y cuyo tema era sobre ODS 11 Ciudad inclusiva y sostenible: “Por una Zaragoza sostenible, todo es posible”.

Por su parte, los chicos y chicas expusieron el trabajo realizado este año sobre Salud, Bienestar y Medio Ambiente y entregaron el [Manifiesto 2024 “¡Zaragoza Activa, Vida Saludable y Positiva!”](#) con propuestas de mejora para una ciudad más saludable.

### E) DIFUSIÓN Y DIVULGACIÓN

Desde la Secretaría Técnica se realizan acciones de difusión y divulgación sobre el Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza y la importancia del derecho a la participación de niños, niñas y adolescentes.

1 Además de los 161 niños, niñas y adolescentes participantes, también participaron en las Asambleas 57 personas adultas (educadores/as, familiares, técnicos/as y representantes políticos).

2 Los distritos en los que no hay representantes son: Torrero, Miralbueno y Casablanca.

Durante 2024, se realizaron las siguientes actuaciones:

- Sesión informativa sobre el CIAZ con representantes del Área de Participación Ciudadana, para mejorar la coordinación y difusión del proyecto es dicha área.
- Jornadas divulgativas “Intervención Socioeducativa: Realidad actual y Tendencias futuras” realizadas los días: 24, 26 y 29 de abril en la Facultad de Educación, organizado por IEPISA, Facultad de Educación y CIFICE.
- Jornada informativa sobre el II PLIAZ y el CIAZ el 18 de junio en la sede del Colegio de Trabajo Social de Zaragoza
- Participación en la sesión del Pleno Infantil de Torrero el 1 de octubre de 2024

### 3.2.3. Celebración del 20N, Día Internacional de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia

Zaragoza se unió 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, donde se visibiliza la participación de la infancia y adolescencia en la actividad municipal.

El tema y el lema del día del 20 de noviembre es seleccionado por los/as consejeros y consejeras del CIAZ. Este año se abordó Salud, Bienestar y Medio Ambiente y el lema fue: ¡Zaragoza Activa, Vida Saludable y Positiva!

La cartelería para la difusión del 20N, Día de los Derechos de la Infancia y Adolescencia se realiza sobre el lema elegido en el CIAZ y se distribuye por toda la ciudad a través de posters, buses y mupis.

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.



## 3.3. Colaboración

Desde el Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad se gestionan las relaciones generales del Área con el Tercer Sector de Acción Social. En concreto, las líneas de trabajo en este ámbito son:

1. Plan Estratégico de Subvenciones
2. Consejo Sectorial de Acción Social
3. Informes sobre entidades del Tercer Sector

### 3.3.1. Plan Estratégico de Subvenciones

Desde el Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad se han llevado a cabo a las siguientes funciones:

- A) Participación en la elaboración del Plan Estratégico de Subvenciones 2024-2027.
- B) Gestión de la Convocatoria de Subvenciones en materia de Acción Social.
- C) Gestión de Convenios.
- D) Elaboración de la memoria anual de evaluación del Plan Estratégico de Subvenciones del Área.

#### A) PARTICIPACIÓN EN LA ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE SUBVENCIONES 2024-2027

El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad ha gestionado y centralizado la información del Área para la elaboración del [IV Plan Estratégico de Subvenciones 2024-2027](#), aprobado por Gobierno de Zaragoza el 11 de abril de 2024 como marco programático de referencia de las subvenciones del Ayuntamiento de Zaragoza y de sus OOAA.

#### B) CONVOCATORIA DE SUBVENCIONES EN MATERIA DE ACCIÓN SOCIAL

El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad gestiona la Convocatoria de Subvenciones en materia de Acción Social, incluidas en la Línea Estratégica n.º 1 de Acción Social del Plan Estratégico de Subvenciones 2024-2027.

Estas subvenciones, de carácter bienal, están destinadas a financiar proyectos de intervención social propuestos por entidades y asociaciones sin ánimo de lucro, en régimen de concurrencia competitiva, que se desarrollen en la Ciudad de Zaragoza.

Con fecha 24 de mayo de 2024, el Gobierno de Zaragoza aprueba la [convocatoria pública de subvenciones en materia de acción social y sus bases reguladoras para el ejercicio 2024-2025](#), con un presupuesto de 3.340.000,00 €.

Al Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad le corresponde la gestión técnica de las subvenciones, que incluye la elaboración técnica de las bases de la convocatoria, la valoración técnica de los proyectos<sup>3</sup>, el examen de las reformulaciones y la revisión de las justificaciones anuales.

**Tabla 5: Datos generales de la Convocatoria de Subvenciones de Acción Social. Convocatorias 2020-2021, 2022-2023 y 2024-2025**

|                                                   | CONVOCATORIA<br>2024 2025 | CONVOCATORIA<br>2022 2023 | CONVOCATORIA<br>2020 2021 |
|---------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| <b>N.º solicitudes presentadas</b>                | 160                       | 159                       | 169                       |
| <b>N.º solicitudes nuevos</b>                     | 20                        | 18                        | -                         |
| <b>N.º solicitudes con propuesta de concesión</b> | 146                       | 148                       | 157                       |
| <b>N.º solicitudes excluidas</b>                  | 2                         | 0                         | 1                         |
| <b>N.º solicitudes que desisten</b>               | 3                         | 0                         | 0                         |
| <b>N.º solicitudes denegadas</b>                  | 7                         | 11                        | 11                        |
| <b>N.º solicitudes de renuncia</b>                | 1                         | 1                         | 2                         |
| <b>N.º solicitudes presentadas fuera de plazo</b> | 1                         | 0                         | 0                         |
| <b>Importe total proyectos presentados</b>        | 19.093.639,42 €           | 17.076.728,21 €           | 17.826.127,48 €           |
| <b>Importe total subvención solicitada</b>        | 8.806.626,89 €            | 7.855.778,60              | 7.856.856,59 €            |
| <b>Importe total subvención concedida</b>         | 3.340.000,00 €            | 3.272.600,00 €            | 3.289.650,00 €            |

### C) SUBVENCIONES NOMINATIVAS (CONVENIOS)

Los convenios gestionados desde el Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad durante 2024 han sido los siguientes:

- **Convenio CERMI Atención a la Discapacidad:** destinado a apoyar el trabajo asociativo de CERMI-Aragón y la asistencia que presta a sus entidades asociadas, las tareas de sensibilización y concienciación sobre discapacidad en la ciudad de Zaragoza y la promoción de la participación. La dotación económica es de 20.000 €.

<sup>3</sup> El examen y valoración técnica se realiza, 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 el propio Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad.

- **Convenio Hermandad Sangre de Cristo:** destinado a apoyar el trabajo de recogida y traslado de cadáveres desde el lugar de fallecimiento al Instituto de Medicina Legal de Aragón, en Zaragoza, o al lugar designado por la autoridad judicial. La dotación económica es de 130.000 €.
- **Convenio con la Asociación de Familias numerosas de Aragón 3 Y MÁS:** destinado al desarrollo del proyecto 'Integramás Familias', para mejorar la calidad de vida de las familias numerosas de Zaragoza, en especial las más vulnerables. La dotación económica es de 50.000 €.
- **Convenio con FUNDACIÓN CANÓNICA CENTRO DE ORIENTACIÓN FAMILIAR JUAN PABLO II:** destinado al desarrollo del SAMIC, Servicio de acompañamiento, mediación y ayuda integral a los matrimonios de Zaragoza en situaciones de crisis. La dotación económica es de 10.000 €.

#### **D) MEMORIA DE EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE SUBVENCIONES**

Desde el Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad se elabora y remite a la Oficina de Apoyo a la Unidad Central de Presupuestación y Contratación, la información relativa a las subvenciones del Área de Políticas Sociales para la elaboración de la [Memoria de Evaluación del cumplimiento del Plan Estratégico de Subvenciones](#).

En 2024, el Área de Políticas Sociales ha gestionado un total de 52 líneas específicas (convenios, convocatorias de subvenciones en concurrencia competitiva y otros), de 4 Líneas Estratégicas del Plan, destacando por su volumen la Línea 1 de Acción Social.

El presupuesto total del conjunto de líneas gestionadas por el Área en 2024 asciende a 12.471.550,00 €. El crédito comprometido a fecha 31 de diciembre fue de 11.879.608,40 €, lo que representa una ejecución del 95,5%. La ejecución de la Línea 1 ha sido del 97,6%.

**Tabla 6: Datos de ejecución presupuestaria del Plan Estratégico de Subvenciones. Área de Políticas Sociales. Año 2024.**

| Línea Estratégica                        | Línea Específica                                 | N.º líneas | Crédito inicial        | Crédito comprometido   | %             |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------|------------------------|------------------------|---------------|
| <b>1. Acción Social</b>                  | Subvenciones en materia de Acción Social         | 1          | 1.670.000€             | 1.646.440,73 €         | 98,59%        |
|                                          | Ayudas para proyectos de apoyo a las familias    | 1          | 150.000 €              | 0,00 €                 | 0%            |
|                                          | Ayudas a mujeres víctimas de violencia de género | 1          | 160.000 €              | 159.000 €              | 99,38 %       |
|                                          | Ayuda de Urgencia                                | 1          | 5.850.000 €            | 5.835.140,55 €         | 99,75 %       |
|                                          | Ayudas transeúntes. Casa Abierta                 | 1          | 20.000 €               | 10.178,14              | 50,89 %       |
|                                          | Convenios                                        | 38         | 2484000                | 2455050                | 98,83%        |
|                                          | Otros (premios, becas, etc.)                     | 1          | 30.000,00 €            | 10.000,00 €            | 33,33%        |
| <b>3. Asociacionismo y participación</b> | Subvenciones                                     | 2          | 150.000                | 148.114,51             | 98,74%        |
|                                          | Convenios                                        | 1          | 50.000                 | 50.000                 | 100%          |
|                                          | Otros (premios, antenas informativas, etc.)      | 3          | 70050                  | 23.623                 | 33,72%        |
| <b>7. Fomento económico</b>              | Convenios                                        | 1          | 237.500,00 €           | 237.500,00 €           | 100%          |
| <b>8. Vivienda</b>                       | Subvenciones Ayudas Alquiler Joven               | 1          | 1.600.000,00 €         | 1.304.561,47 €         | 81,54%        |
| <b>TOTAL</b>                             |                                                  | <b>52</b>  | <b>12.471.550,00 €</b> | <b>11.879.608,40 €</b> | <b>95,25%</b> |

### 3.3.2. 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. 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.

El Consejo Sectorial depende del [Consejo de Ciudad](#), conforme a lo establecido en el [Reglamento de Órganos Territoriales y de Participación Ciudadana el 28 de julio de 2005](#). Se rige por lo dispuesto en dicho reglamento así como por su propio [reglamento de funcionamiento](#), aprobado por Ayuntamiento Pleno el 22 de abril de 2009.

La Presidencia del Consejo Sectorial de Acción Social la ostenta la Consejera del Área de Política Sociales. En la actualidad, forman parte del mismo 42 vocales: 6 representantes políticos; 27 entidades sociales, 1 administración pública autonómica y 8 técnicos/as municipales.

| COMPONENTES POLÍTICOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Consejera del Área de Políticas Sociales</li> <li>Concejala Delegada del Mayor y Familia</li> <li>Concejala Delegada de Juventud</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Grupo Municipal Socialista (PSOE)</li> <li>Grupo Municipal Zaragoza en Común (ZEC)</li> <li>Grupo Municipal VOX</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ENTIDADES SOCIALES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Red Aragonesa de Entidades Sociales para la Inclusión</li> <li>Junta Gestora de la Casa de las Culturas</li> <li>Cáritas Diocesana</li> <li>Cruz Roja</li> <li>Fundación Federico Ozanam</li> <li>Organización Nacional de Ciegos (ONCE)</li> <li>Fundación El Tranvía</li> <li>Fundación DFA</li> <li>Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad de Aragón (CERMI Aragón)</li> <li>Asociación Aragonesa de Empresas de Inserción (AREI)</li> <li>Fundación Adunare</li> <li>Colegio Profesional de Trabajo Social</li> <li>Unión General de Trabajadores (UGT)</li> <li>Comisiones Obreras (CCOO)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Federación de Asociaciones de Barrios de Zaragoza (FABZ)</li> <li>Unión Vecinal Cesaraugusta</li> <li>Federación Aragonesa de Solidaridad (FAS)</li> <li>Fundación La Caridad</li> <li>Coordinadora Aragonesa del Voluntariado</li> <li>Observatorio Aragonés Discapacidad Intelectual</li> <li>Plena Inclusión de Aragón</li> <li>Federación de Asociaciones de Educación de Adultos (FAEA)</li> <li>YMCA</li> <li>Fórum de Entidades Aragonesas de Salud Mental</li> <li>LARES Aragón. Asociación de Residencias</li> <li>ACCEM</li> <li>KAIROS Sociedad Cooperativa</li> </ul> |
| OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Instituto Aragonés de Servicios Sociales</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| PERSONAL MUNICIPAL (Con voz pero sin voto)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinador General del Área de Políticas Sociales.</li> <li>Asesor del Área de Políticas Sociales.</li> <li>Jefatura de Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad</li> <li>Jefatura de Servicio Administrativo del Área de Políticas Sociales</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Jefatura de Servicio de Servicios Sociales Comunitarios</li> <li>Jefatura de Servicio de Servicios Sociales Especializados</li> <li>Jefatura de la Sección de Programas y Proyectos del Servicio de Planificación</li> <li>Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad desarrolla las tareas de relación técnica con las entidades y miembros de este Consejo, en coordinación con el Servicio Administrativo de Políticas Sociales. 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.



El Consejo Sectorial de Acción Social desarrolla su actividad a través de Sesiones Plenarias y Comisiones de Trabajo.

- **Sesiones plenarias celebradas:**
  - [Sesión de 7 de marzo de 2024](#)
  - [Sesión de 4 de diciembre de 2024](#)
- **Comisiones de trabajo**
  - Comisión de Calidad en la Atención de los Servicios Sociales
  - Mesa de Accesibilidad

### 3.3.3. Informes de entidades del Tercer Sector

El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad elabora dos tipos de informes sobre las entidades del Tercer Sector:

- **Informes técnicos de para las solicitudes y renovaciones de Declaración de Interés Público Municipal / Interés Ciudadano:** 1 informe
- **Informes de entidades del Tercer Sector a petición de los responsables políticos municipales:** 109 informes

## 3.4. Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas

El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad tiene encomendadas las funciones de impulsar las actuaciones de calidad y buenas prácticas en los Servicios Sociales, la aplicación de la normativa sobre derechos y deberes de las personas usuarias así como la atención de sus reclamaciones y sugerencias. Estas funciones se desarrollan desde la [Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas](#).

Los ejes de trabajo de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas son:

1. Atención a la ciudadanía
2. Participación
3. Calidad

### 3.4.1. Atención a la ciudadanía

Una de las principales líneas de trabajo de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas es la [atención directa a la ciudadanía y el asesoramiento y gestión de las quejas y sugerencias relativas a los Servicios Sociales Municipales](#). Además, se presta apoyo a aquellas personas que lo solicitan para la presentación de recursos potestativos o trámites de naturaleza análoga. El objetivo de este servicio es, por un lado, mejorar la satisfacción de las personas usuarias y, por otro, los procesos internos que dan lugar a la prestación de los servicios públicos.

La Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas presta sus servicios a través de distintos canales, con el objetivo de garantizar el derecho de todas las personas a hacer uso de los mecanismos de quejas y sugerencias existentes.

- Atención presencial con cita previa<sup>4</sup>
- Atención telefónica
- Por correo electrónico
- [Servicio web de quejas y sugerencias del Ayuntamiento de Zaragoza](#)

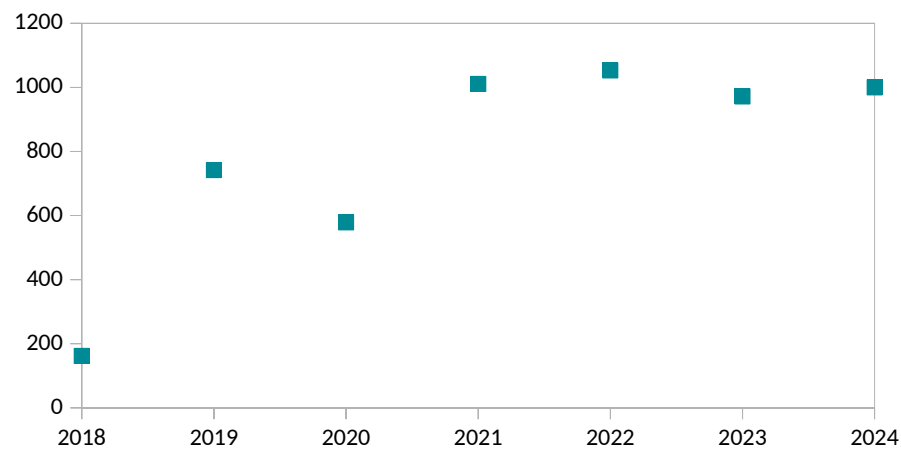
---

4 Desde 2023, también se puede solicitar cita previa con la Oficina a través del Servicio de Atención Telefónica de Servicios Sociales (900 700 107)

A) EVOLUCIÓN DE LAS INCIDENCIAS

En el año 2024, la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Practicas atendió 1.000 incidencias. Una cifra que se mantiene estable desde el año 2021.

Figura 5: Evolución de incidencias registradas 2018-2024



La tabla que sigue muestra los principales datos comparativos de las incidencias entre 2022 y 2024.

Tabla 7: Evolución principales datos de incidencias. Año 2022 -2024

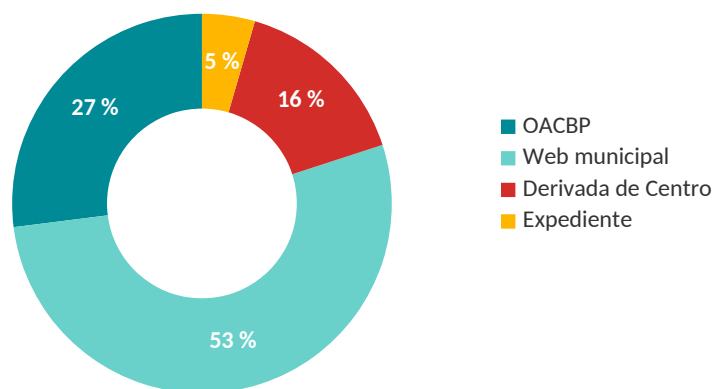
|                                            | 2022 | 2023 | 2024 | % Δ<br>2023-2024 |
|--------------------------------------------|------|------|------|------------------|
| Total incidencias atendidas durante el año | 1053 | 972  | 1000 | 2,88 %           |
| Incidencias según vía de entrada           |      |      |      |                  |
| Oficina de Atención a la Ciudadanía        | 440  | 372  | 270  | -27,42 %         |
| Web municipal                              | 478  | 423  | 530  | 25,30 %          |
| Derivada de Centro                         | 96   | 124  | 155  | 25,00 %          |
| Expediente                                 | 39   | 53   | 45   | -15,09 %         |
| Incidencias según forma de atención        |      |      |      |                  |
| Presencial                                 | 121  | 182  | 168  | -7,69 %          |
| Telefónica                                 | 264  | 147  | 84   | -42,86 %         |
| Telemática                                 | 533  | 465  | 559  | 20,22 %          |
| Servicio                                   | 135  | 178  | 189  | 6,18 %           |

| <b>Incidencias según tipología</b> |            |            |            |                 |
|------------------------------------|------------|------------|------------|-----------------|
| <b>Información</b>                 | <b>244</b> | <b>196</b> | <b>97</b>  | <b>-50,51 %</b> |
| Cambio de profesional              | 57         | 8          | 9          | 12,50 %         |
| Estado de expediente               | 46         | 67         | 28         | -58,21 %        |
| Trámites acceso ayudas y recursos  | 63         | 45         | 26         | -42,22 %        |
| Otros                              | 78         | 76         | 34         | -55,26 %        |
| <b>Solicitud Ayuda</b>             | <b>181</b> | <b>176</b> | <b>92</b>  | <b>-47,73 %</b> |
| Para la propia persona             | 154        | 151        | 79         | -47,68 %        |
| Para otras personas                | 27         | 25         | 13         | -48,00 %        |
| <b>Agradecimiento</b>              | <b>22</b>  | <b>0</b>   | <b>3</b>   | <b>0,00 %</b>   |
| <b>Sugerencia</b>                  | <b>20</b>  | <b>19</b>  | <b>23</b>  | <b>21,05 %</b>  |
| <b>Queja</b>                       | <b>357</b> | <b>344</b> | <b>580</b> | <b>68,60 %</b>  |
| Acceso                             | 66         | 59         | 102        | 72,88 %         |
| Profesionales y Centros            | 58         | 51         | 37         | -27,45 %        |
| Ayudas y Recursos                  | 128        | 77         | 113        | 46,75 %         |
| Trámites                           | 27         | 29         | 12         | -58,62 %        |
| Ciudadanía                         | 78         | 128        | 316        | 146,88 %        |
| <b>No procede</b>                  | <b>38</b>  | <b>55</b>  | <b>34</b>  | <b>-38,18 %</b> |
| <b>Cambio Profesional</b>          | <b>190</b> | <b>182</b> | <b>172</b> | <b>-5,49 %</b>  |
| No consta                          | 51         | 46         | 61         | 32,61 %         |
| Trato inadecuado                   | 28         | 30         | 20         | -33,33 %        |
| No ayuda                           | 66         | 58         | 52         | -10,34 %        |
| No entendimiento                   | 45         | 48         | 39         | -18,75 %        |

## B) VÍA DE ENTRADA DE LAS INCIDENCIAS

El 80% de las incidencias entran a través de la Oficina, bien de manera presencial, telefónica, por correo o bien a través del Portal web. Las entradas a través del Portal de Quejas y Sugerencias suponen más de la mitad de las incidencias (el 53%). La ciudadanía también pueden presentar quejas y sugerencias en los Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS), que posteriormente son comunicadas a la Oficina. En 2024, el 16% de las incidencias atendidas procedían de los propios CMSS. El resto, un 5%, entran vía expediente administrativo desde las Juntas de Distrito o Registro General.

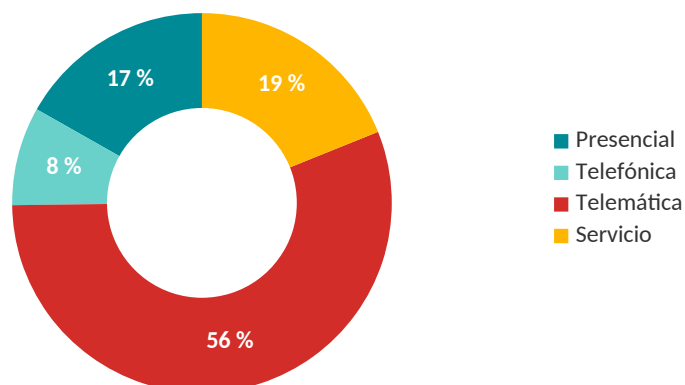
Figura 6: Incidencias según vía de entrada (%). Año 2024.



## C) FORMA DE ATENCIÓN

De las 1.000 incidencias presentadas durante 2024, el 82% son atendidas desde la Oficina. En concreto, se han realizado 168 atenciones presenciales, 84 atenciones telefónicas y 559 atenciones telemáticas (vía web o correo). El resto, 189 han sido atendidas desde los propios CMSS.

Figura 7: Incidencias según forma de atención (%). Año 2024.

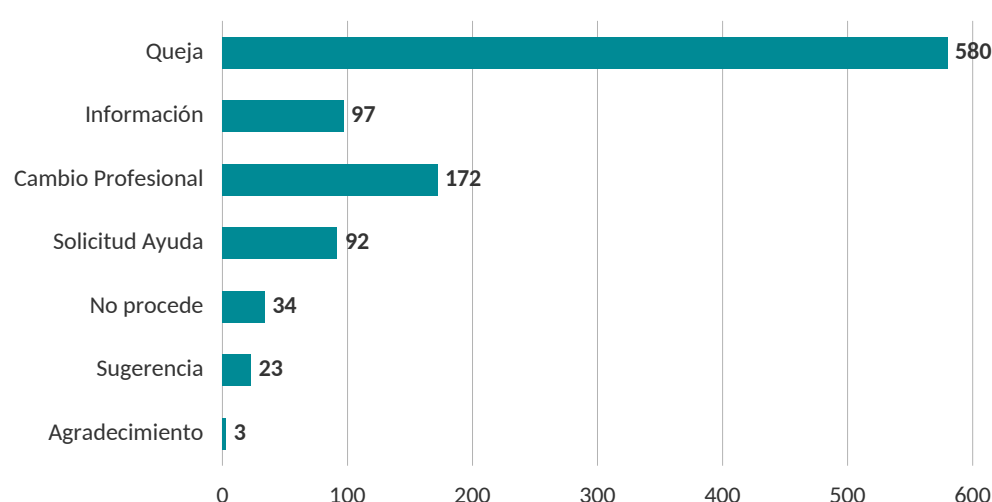


## D) TIPOLOGÍA DE LAS INCIDENCIAS

En cuanto a la tipología de las incidencias atendidas, produce un importante incremento, tanto en términos absolutos como relativos, de la categoría de “Quejas” que pasa de 344 a 580 en 2024 (del 35% al 58%). Este aumento se debe principalmente a las quejas que se reciben de la ciudadanía sobre personas sin hogar, que pasan de 128 a 315, representando más de la mitad de las quejas recibidas.

Por su parte, disminuyen las incidencias de “Información” y “Solicitud de ayuda”, prácticamente a la mitad (97 y 92 incidencias, respectivamente).

**Figura 8: Incidencias según tipología (N). Año 2024.**



### • Incidencias de INFORMACIÓN

Se han atendido 97 solicitudes de información, la mitad que en el año anterior, 2023. Del total de las mismas, el 29% son relativas al estado de expedientes sobre prestaciones y servicios de servicios sociales y el 27% sobre trámites de acceso a ayudas y recursos (forma y lugar de solicitud, cuantías, incompatibilidades, etc.). El resto, se engloban en la categoría “Otros”, donde se incluyen muy diversas solicitudes de información (Bono Social Térmico y Bono Social del Agua, ayudas para familias numerosa, vivienda o discapacidad, programas y planes de servicios sociales, etc.).

- **Incidencias SOLICITUD DE AYUDA**

Las solicitudes de ayuda se reducen prácticamente a la mitad de las registradas en el año anterior: de 176 en 2023 a 92 en 2024. El 77% corresponden a ayuda para la propia persona que realiza la incidencia y se derivan al centro/unidad competente para su atención. En su mayoría, son solicitudes de ayuda relativas a alimentación o vivienda. Por su parte, el 23% de las solicitudes de ayuda que se realizan son para otras personas (familiares, vecinos/as o personas sin hogar).

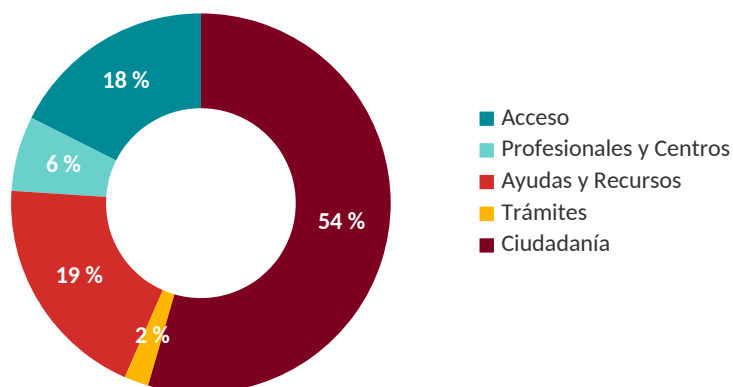
- **Incidencias DE QUEJAS**

Durante 2024, se produce un significativo incremento de las quejas, que pasan de 344 a 580 (del 35% al 58%). Como se ha señalado, este aumento se debe principalmente a las quejas que se reciben de la ciudadanía sobre personas sin hogar (de 128 a 315), representando más de la mitad de las quejas recibidas (54%).

La segunda tipología de queja más común es relativa a “Ayudas y Recursos” que ascienden en 2024 a 113, siendo la denegación de las ayudas de urgencia junto al retraso en la tramitación de su solicitud los motivos más frecuentes (68% de estas quejas). Las quejas de “Acceso” representan el 18%. Éstas corresponden a quejas por demora en las citas o dificultades de acceso.

Por su parte, las quejas sobre “Profesionales y centros” y “Trámites” disminuyen con respecto al año anterior, representando respectivamente en 2024, el 6% y el 2%.

**Figura 9: Incidencias de Queja según motivo (%). Año 2024.**



- **Incidencias DE SUGERENCIA**

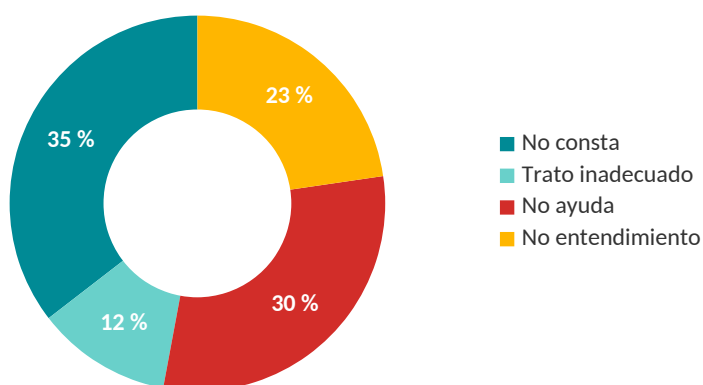
Durante 2024, se han recibido 23 sugerencias de diversa temática: ampliación de los horarios de los recursos municipales para infancia, aumento de cheniles en el Albergue, solicitud de ayudas/subvenciones para personas celíacas, etc.

### • Incidencias DE CAMBIO DE PROFESIONAL

Los “Cambio de profesional” disminuyen levemente, situándose en 172 solicitudes. La mayoría de las solicitudes se realizan a través de la Oficina o en los CMSS correspondientes (145 solicitudes). Únicamente 27 solicitudes se realiza a través de expediente administrativo.

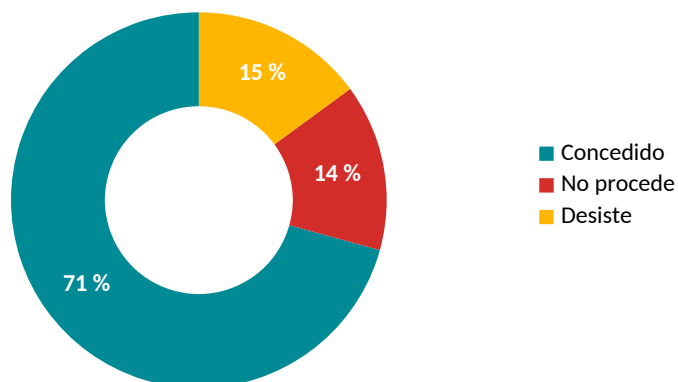
En cuanto a los motivos para solicitar el cambio de profesional, el 30% de las personas usuarias hace referencia a que no se siente ayudado/a, el 23% a la falta de entendimiento con el profesional y el 12% considera que no ha recibido un trato adecuado. En el 35% restante no consta la motivación del cambio.

**Figura 10: Solicitudes de cambio de profesional según motivo (%).**  
Año 2024.



Realizada la solicitud de cambio de profesional por la persona usuaria, esta es atendida por la Dirección del CMSS para conocer y profundizar los motivos de la misma así como para comunicar el resultado de su solicitud. Siete de cada diez solicitudes de cambio de profesional se conceden y el 14% desiste del cambio en la entrevista con la Dirección. Solamente se rechazan el 15% de las solicitudes al considerarse que no procede (no ser titular del expediente, estar en proceso de valoración de menores, etc.).

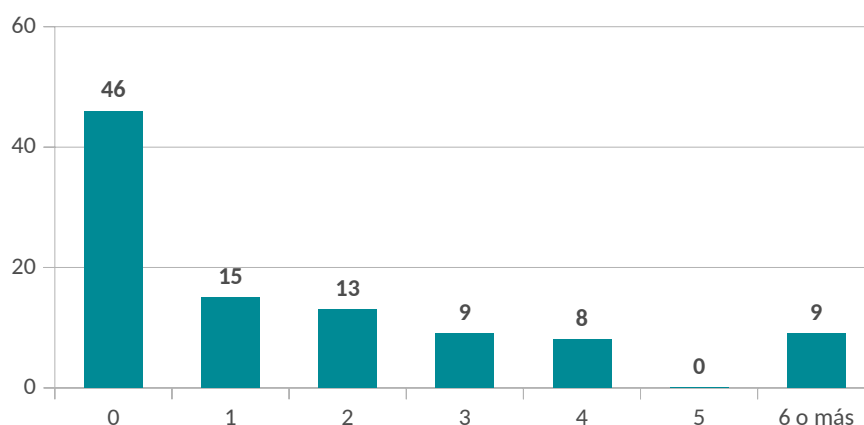
**Figura 11: Solicitudes de cambio de profesional según concesión (%).**  
Año 2024.





El 45% de los y las profesionales de trabajo social de los CMSS no ha recibido ninguna solicitud de cambio de profesional en 2024. El 28% de profesionales ha recibido 1 o 2 cambios, el 17% de 3 a 5 cambios y el 8%, 6 o más cambios.

**Figura 12: Profesionales según número de solicitudes de cambio realizadas (N). Año 2024.**



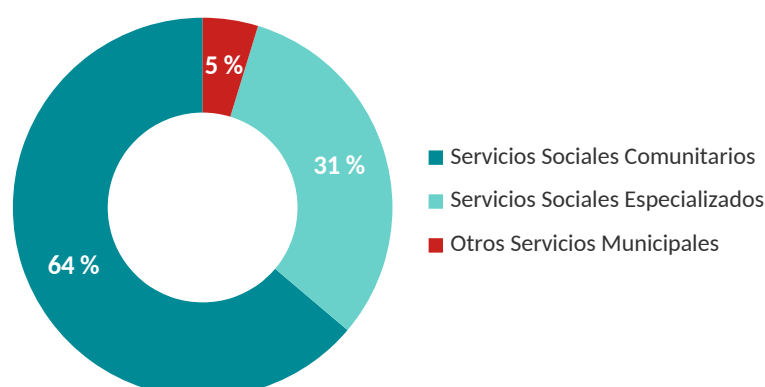
- **Incidencias que NO PROCEDEN**

En 2024, un total de 34 quejas recibidas en la Oficina “No proceden” por no ser competencia del Área de Políticas Sociales. Sin embargo, todas ellas son respondidas para informar y orientar la queja a la administración competente (estatal, autonómica u otras Áreas del Ayuntamiento).

## **E) INCIDENCIAS SEGÚN SERVICIOS Y CENTROS**

Del total de incidencias recibidas, el 63% corresponden a Servicios Sociales Comunitarios y el 31% a Servicios Sociales Especializados. Se produce una disminución de las incidencias en Servicios Sociales Comunitarios, de 714 en 2023 a 637 en 2024, mientras que aumenta en Especializados consecuencia del incremento de las incidencias relativas a personas sin hogar (el resto de unidades de SSE registran incidencias puntuales). El 5% de incidencias corresponden a otros Servicios Municipales.

**Figura 13: Incidencias según servicio afectado (%). Año 2024.**



### 3.4.2. Participación

#### A) COMISIÓN DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SERVICIOS SOCIALES

En el marco del Consejo Sectorial de Acción Social, se constituyó en el año 2018 la Comisión de Calidad de la Atención en Servicios Sociales, como foro de debate y encuentro entre entidades y administración cuyo fin es dar voz a las personas usuarias, y junto con ellas plantear mejoras que redunden en la calidad de los servicios. La Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas realiza la labor de coordinación de dicha Comisión.

A propuesta del Consejo Sectorial de Acción Social, la Comisión trabaja sobre ámbitos concretos de los servicios sociales. En ella, se invita a participar a todos los miembros del Consejo así como a aquellas entidades participantes en la Comisión de Calidad en anteriores ocasiones.

Desde 2022, la Comisión de Calidad se centró en los servicios dirigidos a personas sin hogar, en concreto, en el Albergue Municipal. Durante 2023, desde la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas se realizó un [estudio de satisfacción de las personas usuarias del Albergue Municipal](#), cuyos resultados se presentaron a la Comisión en febrero de 2024.

En la sesión del Consejo Sectorial de Acción Social de 4 de diciembre se decidió como nuevo ámbito de trabajo de la comisión de Calidad la observancia de la calidad de Centros Municipales de Tiempo Libre y Ludotecas.

### 3.4.3. Calidad

#### A) III JORNADAS DE BUENAS PRÁCTICAS EN INTERVENCIÓN SOCIAL

La Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas organizó las III Jornadas de Buenas Prácticas en Intervención Social, con el objetivo de compartir e intercambiar las experiencias o proyectos de intervención social impulsados por los centros y profesionales del Área de Políticas sociales de carácter innovador y que han obtenido buenos resultados.

Se busca destacar el conocimiento de las personas profesionales, favoreciendo la auto-reflexión, el aprendizaje entre iguales, la rendición de cuentas y promover una cultura de la evaluación así como mejorar la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía.

Las jornadas se celebraron el 12 de abril en el Centro de Convivencia para Personas Mayores "Pedro Laín Entralgo" y en ellas participaron 96 profesionales y 15 ponentes. La satisfacción media de las personas participantes fue de un 4,6 sobre 5.



## B) FORMACIÓN A PROFESIONALES

Anualmente, la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas organiza cursos de formación dirigidos a profesionales de los servicios sociales relacionadas con los derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios sociales, la atención a la ciudadanía, calidad, etc.

En el año 2024, se han organizado dos cursos:

- “Gestión de conflictos en el trabajo con la ciudadanía desde los Servicios Sociales”, dirigido a dotar a los y las profesionales de recursos y habilidades comunicativas que faciliten y mejoren el servicio. El curso tuvo una duración de 15 horas y participaron 15 profesionales.
- “Optimización del tiempo de trabajo en los servicios sociales”, de 15 horas de duración y en el que participaron 15 profesionales.

## 3.5. Accesibilidad

### 3.5.1. Mesa de la Accesibilidad Universal de Zaragoza

El Gobierno de Zaragoza con fecha 24 de noviembre de 2023, acordó aprobar la creación de la [Mesa de la Accesibilidad de Zaragoza](#), como órgano colegiado de seguimiento, asesoramiento, coordinación y control en materia de accesibilidad, que tiene naturaleza consultiva y participativa. Se constituye como un órgano de participación en el marco del Consejo Sectorial de Acción Social.

| ENTIDADES SOCIALES Y SOCIEDAD CIVIL                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• CERMI-Aragón: Discapacidad física y orgánica</li> <li>• CERMI-Aragón: Discapacidad intelectual</li> <li>• CERMI-Aragón: Discapacidad visual</li> <li>• CERMI-Aragón: Discapacidad mental</li> <li>• CERMI-Aragón: Discapacidad auditiva</li> <li>• CERMI-Aragón: Parálisis cerebral</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asociación Tutelar Aragonesa de Discapacidad Intelectual (ATADES)</li> <li>• Asociación Aragonesa por Salud Mental (ASAPME)</li> <li>• Junta Directiva de los Centros Municipales de Convivencia de Mayores</li> </ul> |
| AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Políticas Sociales (2 vocalías) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Urbanismo y Arquitectura (2 vocalías)</li> <li>• Infraestructuras</li> <li>• Movilidad</li> <li>• Medio ambiente</li> </ul>                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultura y Turismo</li> <li>• Nuevas Tecnologías: Digitalización e Innovación</li> <li>• Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda</li> <li>• Deporte</li> </ul>                                                             |

Durante 2024, la Mesa de Accesibilidad ha celebrado un total de 4 sesiones: 3 sesiones ordinarias y 1 sesión extraordinaria.

- Sesión del 13 de febrero
- Sesión del 28 de mayo
- Sesión del 28 de junio (Extraordinaria)
- Sesión del 16 de diciembre

