

SERVICIO DE PLANIFICACIÓN, FAMILIA Y ACCESIBILIDAD

ÁREA DE POLÍTICAS SOCIALES

Memoria Anual 2025

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

Edita:
Ayuntamiento de Zaragoza
Zaragoza, 2025

ÍNDICE

1. FUNCIONES.....	5
2. RECURSOS.....	6
2.1. Recursos Humanos.....	6
2.2. Recursos Económicos.....	7
3. ACTIVIDADES.....	8
3.1. Planificación, evaluación y análisis.....	8
3.1.1. Elaboración y coordinación de planes estratégicos y sectoriales.....	8
3.1.2. Seguimiento y evaluación de planes.....	11
3.1.3. Apoyo técnico y participación en procesos de planificación.....	13
3.1.4. Investigación y análisis social.....	15
3.1.5. Participación en redes y espacios de conocimiento.....	16
3.2. Coordinación del Reconocimiento Zaragoza Ciudad Amiga de la Infancia.....	17
3.2.1. Coordinación del Grupo Motor del PLIAZ.....	18
3.2.2. Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza (CIAZ).....	18
3.2.3. Celebración del 20N, Día Internacional de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia.....	23
3.2.4. Informe Intermedio del Reconocimiento Ciudades Amigas de la Infancia.....	24
3.3. Colaboración.....	24
3.3.1. Plan Estratégico de Subvenciones 2024-2027.....	24
3.3.2. Convocatoria de subvenciones en materia de Acción Social.....	26
3.3.3. Subvenciones nominativas.....	28
3.3.4. Consejo Sectorial de Acción Social.....	29
3.3.5. Informes de entidades del Tercer Sector.....	31
3.4. Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas.....	31
3.4.1. Atención a la ciudadanía.....	31
3.4.2. Participación: Comisión de Calidad.....	39
3.4.3. Calidad.....	40

3.5. Accesibilidad.....	41
3.5.1. Mesa de la Accesibilidad Universal de Zaragoza.....	41
3.5.2. Oficina de Accesibilidad.....	42
3.5.3. Premio Ciudad Accesible 2026 de la Comisión Europea.....	42
ANEXOS.....	43
I. Consejo Sectorial de Acción Social.....	43
II. Comisión de Calidad en la atención a los Servicios Sociales.....	46
III. Mesa de Accesibilidad Universal de Zaragoza.....	47

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. 2025.

Puesto de trabajo	Grupo	Nivel C.D	Estrato	N.º Puestos	N.º Mujeres	N.º 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	0	0	Vacante
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	
Auxiliar Administrativa/o	C-C2	15	3012	2	2	0	
TOTAL				9	7	0	

2.2. Recursos Económicos

Tabla 2: Presupuesto inicial, definitivo y ejecutado. A 31 de diciembre de 2025.

Código	Partida	Crédito Inicial	Crédito definitivo	Total reconocido	% ejecución
ACS 2315 48000	Subvenciones y convenios en materia de acción social	1.686.259 €	1.686.259 €	1.684.669 €	99,91 %
ACS 2311 22609	Actividades y Servicios: Planes Estrategia Familia y Otros	15.000 €	15.000 €	16.314 €	108,76 %
ACS 2311 22799	Contratos servicios planificación y accesibilidad	46.790 €	46.790 €	37.243,07 €	79,60 %
ACS 2312 22609	Plan de Accesibilidad: Gastos y Actividades	72.000 €	72.000 €	21.196,77 €	29,44 %
ACS 2312 22699	Planificación, estudios y actividades observatorio social	50.000 €	50.000 €	13.526,97 €	27,05 %
ACS 2312 22706	Apoyo y Dinamización Consejo Infancia y Adolescencia	10.000 €	10.000 €	9.665,64 €	96,66 %
ACS 2314 48013	Convenio CERMI: atención discapacidad	20.000 €	20.000 €	20.000 €	100%
ACS. 2315 48014	Convenio Hermandad Sangre de Cristo	130.000 €	130.000 €	129.879 €	99,91 %
ACS 2314 48009	Convenio Centro orientación Familiar	10.000 €	10.000 €	10.000 €	100,00 %
ACS 2314 48010	Convenio 3 Y MAS	50.000 €	50.000 €	50.000 €	100 %
		2.090.049,00 €	2.090.049,00 €	1.992.494,45 €	95,33 %

3. ACTIVIDADES

3.1. Planificación, evaluación y análisis

El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad tiene, entre sus funciones, diseñar y coordinar procesos de análisis, 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. Elaboración y coordinación de planes estratégicos y sectoriales

A. Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Zaragoza

Durante 2025, se han continuado 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 1: Fases del proceso de elaboración del PEAUZ



Finalizadas la fase de diseño metodológico (Fase 1) y diagnóstico (Fase 2), los trabajos realizados en 2025 han sido:

- **Fase 3. Elaboración del borrador (de enero a marzo de 2025):** con los principales resultados del diagnóstico y el análisis de normativa, instrumentos de planificación y experiencias innovadoras en planificación de la accesibilidad universal, se elaboró el borrador del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal, que se presentó a la Mesa de Accesibilidad el 31 de marzo de 2025.
- **Fase 4. Participación (abril de 2025):** con el objetivo de enriquecer el documento borrador del Plan Estratégico, se abrió un [proceso de participación](#) dirigido a organizaciones y entidades del tercer sector, colegios profesionales, personal técnico municipal y a la ciudadanía en general.

El proceso contó con el desarrollo de varios talleres presenciales de debate, que se complementaron con la participación on-line a través del [Portal IdeaZaragoza](#). En concreto, se celebraron tres talleres presenciales, entre los días 22 y 25 de abril, en los que participaron un total de 52 personas. Por su parte, 3 entidades y 5 personas a título individual participaron por medios digitales.

En total, se recabaron 368 aportaciones diferentes. Todas ellas fueron valoradas y contribuyeron a enriquecer los contenidos del Plan Estratégico o de los futuros planes de accesibilidad sectoriales.

- **Fase 5. Redacción final y aprobación (mayo y junio de 2025):** a partir de los resultados del proceso participativo y del contraste con los agentes implicados se redactó la versión definitiva del [Plan](#), así como sus versiones: [Resumen Ejecutivo](#), [versión en lectura fácil](#), accesos con QR Accesible NaviLens y [video resumen en lengua de signos](#).

El Plan, tal y como recoge la Ordenanza de Accesibilidad en su artículo 104, fue aprobado por el Gobierno de Zaragoza y se realizó una [presentación pública el 3 de julio](#), junto con la información y devolución de las respuestas dadas a todas las aportaciones.

B. 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 2: Fases del proceso de elaboración del Plan Estratégico de Apoyo a las Familias



Durante 2025 se han continuado los trabajos para la elaboración del Diagnóstico (Fase 2) destinado a conocer la situación actual de las familias en la ciudad e identificar sus principales necesidades. Continuando los trabajos iniciados en 2024 (marco normativo, benchmarking, análisis de fuentes estadísticas secundarias, talleres con entidades sociales y entrevistas a actores clave), durante 2025 se han desarrollado las siguientes actuaciones:

- **Taller participativo con personal técnico municipal:** celebrado el 24 de enero de 2025. Participaron 22 profesionales de distintas áreas del Ayuntamiento. También se abrió un documento digital colaborativo en línea para continuar el proceso de reflexión y propuestas
- **Taller con el Consejo de Infancia y Adolescencia:** celebrado el 28 de mayo de 2025. Participaron 26 niños, niñas y adolescentes. Este taller permitió incorporar la visión de niños, niñas y adolescentes sobre su entorno familiar, sus preocupaciones y propuestas.
- **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. Se recibieron un total de 157 respuestas.
- **Elaboración del Documento de Diagnóstico:** Fruto de todo este proceso, se elaboró el Documento de Diagnóstico, que constituye la base técnica para la futura planificación estratégica.

C. Hoja de ruta de soledad no deseada

Durante el segundo semestre de 2025 se han iniciado los trabajos para el diseño de una hoja de ruta municipal para abordar la soledad no deseada desde una perspectiva integral e intersectorial.

Las actuaciones desarrolladas han sido:

- **Tareas preparatorias:**
 - Formación en el enfoque de innovación orientada a misiones: recopilación de bibliografía básica del enfoque, reunión con experto en planificación a través de misiones, elaboración de mapa de iniciativas.
 - Formación *“El reto de responder a la soledad no deseada desde la acción municipal”*, a través de curso organizado por la FEMP (noviembre-diciembre 2025).
 - Elaboración de mapa de actores.
- **Diseño metodológico de la Hoja de ruta hacia una estrategia compartida ante la soledad no deseada en Zaragoza:** establece el marco de trabajo para articular de forma coordinada las distintas iniciativas y actores implicados en la respuesta municipal a la soledad no deseada. Su desarrollo se llevará a cabo principalmente en 2026.

3.1.2. Seguimiento y evaluación de planes

A. II Plan Local de Infancia y Adolescencia de Zaragoza

El [II Plan Local de Infancia y Adolescencia de Zaragoza \(II PLIAZ\)](#) fue aprobado por unanimidad en el Pleno del Ayuntamiento de Zaragoza el 30 de mayo de 2024. Este plan se configura como instrumento programático de las políticas municipales a implementar en los próximos años para mejorar el bienestar de niños, niñas y adolescentes y garantizar sus derechos.

El II PLIAZ recoge el sistema de seguimiento y evaluación: procesos, gobernanza e indicadores. Entre los procesos, se establece el seguimiento que se realizará de manera continua. Anualmente, se elaborará un Informe de Seguimiento, que contendrá, entre otros, el grado de ejecución de las programas y presupuesto, la evolución de los indicadores y la valoración del desarrollo del PLIAZ, indicando las dificultades y logros así como posibles cambios o ajustes a introducir en el Plan.



Figura 3: Sistema de seguimiento y evaluación del II PLIAZ



En 2025, se ha realizado el seguimiento anual, centrado en la implementación de las actuaciones del primer año de vigencia del Plan. Para ello, se ha adoptado un enfoque metodológico mixto, combinando técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa, estructuradas en tres ejes de trabajo:

- **Seguimiento de la ejecución y evolución de los indicadores de realización y resultado:** con el fin de analizar el grado de ejecución de las actuaciones del plan, se remitió a cada uno de los Servicios municipales gestores una plantilla en formato hoja de cálculo. En ella, se solicitó información detallada sobre los indicadores de los programas, grado de ejecución y presupuesto aplicado.

Tabla 3: Información recopilada para el seguimiento del II PLIAZ

	Información prevista	Información recopilada	%
Servicios	18	14	78%
Programas	89	77	86,5%
Indicadores	345	243	70,5%

A partir de esta información, se ha podido obtener un acercamiento al proceso de implementación y desarrollo de las medidas acordadas en el II PLIAZ. No obstante, al tratarse del primer año de vigencia del Plan, la ausencia de series comparativas de años anteriores limita la posibilidad de observar tendencias evolutivas consolidadas.

- **Seguimiento de los indicadores de impacto:** el Servicio de Planificación ha sido el encargado de recopilar y analizar la información relativa a los indicadores de impacto incluidos en el II PLIAZ. Para ello, se ha recurrido a la explotación de bases de datos administrativas municipales, así como a fuentes secundarias de carácter estadístico y sectorial.
- **Valoración cualitativa:** para complementar la información cuantitativa, se desarrollaron sesiones de trabajo con el Grupo Motor del Plan y con el Consejo de Infancia y Adolescencia. Estas sesiones permitieron incorporar percepciones, análisis compartidos y propuestas de mejora desde una perspectiva participativa, coherente con el enfoque de gobernanza del II PLIAZ.

A partir de toda esta información, se ha elaborado el [Informe de Seguimiento del II PLIAZ 2024](#).

3.1.3. Apoyo técnico y participación en procesos de planificación

A. Apoyo técnico III Plan Estratégico de Igualdad

A petición del Servicio de Igualdad y Mujer, el Servicio de Planificación trabajó una propuesta metodológica para la elaboración del III Plan Estratégico de Igualdad de Zaragoza. Para ello, se realizaron las siguientes **tareas previas**:

- Análisis del marco normativo y programático de referencia.
- Revisión de la evaluación del II Plan de Igualdad.
- Estudio comparado de planes de igualdad de otros ayuntamientos.
- Reuniones de trabajo con el Servicio de Igualdad y Mujer.

Fruto de este trabajo, se elaboró el documento propuesta metodológica para el diseño del III Plan Estratégico de Igualdad que recoge el objetivo y premisas, los ejes de actuación, el proceso de elaboración por fases y la estructura de gobernanza propuesta.

B. Plan de Contingencia por Apagón Eléctrico

Tras el apagón generalizado del 28 de abril de 2025, el Área de Presidencia instó a todas las áreas municipales a elaborar un plan de contingencia específico ante eventuales interrupciones del suministro eléctrico. En respuesta a este requerimiento, el Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad elaboró su propuesta de plan que fue integrada en el Plan de Contingencia del Área de Políticas Sociales.

El documento recoge la identificación de infraestructuras críticas, los medios disponibles, un plan de actuación por escenarios temporales, un protocolo de comunicación con la ciudadanía con enfoque inclusivo y accesible, y el plan de personal del Servicio para situaciones de emergencia.

C. Guía para la elaboración de los planes de accesibilidad por ámbitos o zonas

La Ordenanza de Accesibilidad del municipio de Zaragoza prevé la elaboración de planes de accesibilidad referidos a los distintos ámbitos de actuación. Una vez aprobado el Plan Estratégico de Accesibilidad Universal, el siguiente paso recogido en la Ordenanza es la concreción de las medidas a acometer a través de los planes de accesibilidad por ámbitos o zonas desde las distintas áreas municipales implicadas y con competencia en la materia.



Para facilitar la elaboración, seguimiento y evaluación de dichos planes, el PEAUZ contempla el desarrollo de un modelo base de plan de accesibilidad, con un doble objetivo. De un lado, servir de apoyo y referencia a las diferentes unidades organizativas del Ayuntamiento de Zaragoza para estructurar sus planes y conocer qué puntos han de tener en cuenta a la hora de desarrollarlos, implementarlos y realizar el seguimiento posterior. De otro, lograr mayor coherencia en la actuación municipal, definiendo criterios unificados que permitan garantizar la alineación y el reporte al Plan Estratégico.

Desde el Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad se ha elaborado durante el año 2025 la [Guía para la elaboración de los planes de accesibilidad por ámbitos o zonas](#), que pretende ser un instrumento de apoyo para la elaboración de los planes de accesibilidad.

Las tareas que ha supuesto la elaboración de esta guía son las siguientes:

- Recopilación y análisis de instrumentos similares (julio y agosto de 2025).
- Elaboración del borrador de Guía (agosto y septiembre de 2025).
- Recogida de aportaciones a la misma a través de un grupo de trabajo técnico creado ad hoc en el marco de la Mesa de Accesibilidad (sesiones el 1 y 30 de octubre 2025).
- Incorporación de aportaciones y redacción definitiva de la Guía (noviembre y diciembre de 2025).

La Guía se presentó en la Mesa de Accesibilidad el día 15 de diciembre de 2025.

D. Plan de Acción ante la soledad no deseada en personas mayores

A petición del Servicio del Mayor, se realizaron las siguientes aportaciones al Plan de Acción ante la soledad no deseada en personas mayores:

- Revisión y comentarios al borrador del Plan.
- Actualización de los datos demográficos básicos de la población mayor de 65 años a partir del Padrón Municipal.

3.1.4. Investigación y análisis social

En materia de investigación y conocimiento, el Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad realiza estudios de necesidades, situación y recursos que orienten la elaboración de planes y programas de actuación. También, presta apoyo técnico y asesoramiento metodológico a los Servicios del Área en el desarrollo de estudios e investigaciones así como en la generación y análisis de datos e indicadores sociales.

En concreto en el año 2025 se han realizado las siguientes acciones:

A. Análisis de los datos de la Convocatoria de Subvención de Acción Social

En el marco del proceso de mejora de la convocatoria de subvenciones de acción social, se elaboró el informe *Subvenciones en materia de acción social: análisis de los principales datos de la convocatoria 2024/25*. Para su elaboración se llevó a cabo:

- Extracción y sistematización de datos a partir de la revisión individualizada de todos los expedientes de la convocatoria.
- Explotación y análisis estadístico.
- Elaboración del informe de resultados con información sobre las características de las entidades solicitantes y los proyectos subvencionados así como la información relativa a cada uno de los ámbitos de subvención.

B. Diseño del cuestionario para el Recuento de Personas sin Hogar

A petición del Área de Políticas Sociales, se revisó y reelaboró el cuestionario para el Recuento de Personas sin Hogar Ayuntamiento-Cruz Roja, que se realizó el 27 de noviembre de 2025. El proceso incluyó:

- Recopilación y revisión de herramientas ya existentes y análisis precedentes.
- Análisis de la propuesta de cuestionario presentada, comparación con herramientas aplicadas en otros recuentos y realización de aportaciones.
- Elaboración de plantilla de tablas para la tabulación posterior de los datos.

C. Diseño del Sistema de visualización y análisis del Área de Políticas Sociales

Durante 2025 se ha trabajado en el diseño de un sistema de información y visualización centralizado que permita integrar y analizar los datos internos del Área y los indicadores de la realidad social de la ciudad, con el objetivo de mejorar la eficiencia en la gestión y el uso de los datos para potenciar el análisis, la planificación y la evaluación de las políticas basadas en evidencias. Su implementación está prevista para 2026.

D. Generación y análisis de datos a solicitud de otros servicios y del Área

Se han atendido diversas solicitudes relativas a datos e indicadores sociales, entre las que destacan:

- Actualización de datos e indicadores básicos interanuales a partir de los datos de Padrón a 1-1-2024 y a 1-1-2025.
- Actualización de datos sobre salarios de población joven y precios de alquiler para la convocatoria de ayudas al alquiler del Servicio de Juventud.
- Obtención de datos sociodemográficos del CUI Aloy Sala para el proyecto ECM3 de Servicios Sociales Especializados, a través de la Cátedra de Territorio, Sociedad y Visualización Geográfica.
- Recopilación y análisis de los indicadores de impacto del II Plan Local de Infancia y Adolescencia de Zaragoza, a partir de la explotación de bases de datos administrativas municipales y fuentes estadísticas secundarias (*ver apartado 3.1.2*).
- Actualización y análisis de datos relativos al impacto de las prestaciones económicas en el ámbito de los Servicios Sociales.

3.1.5. Participación en redes y espacios de conocimiento

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. Durante el año 2025 se han mantenido dos sesiones del Observatorio, en junio y en diciembre.

B. 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. Se ha participado en las dos reuniones celebradas en 2025.

C. Participación en la Cátedra de Territorio, Sociedad y Visualización Geográfica

El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad ha entrado a formar parte en 2025 de la Comisión Mixta de la [Cátedra de Territorio, Sociedad y Visualización Geográfica](#). Esta Cátedra busca impulsar, a través de la investigación aplicada, la visibilidad y el fortalecimiento de los datos espaciales de ámbito público. Durante el año 2025, se ha participado en la sesión celebrada en noviembre.

D. Ponencia en el XXVIII Encuentro de Planes Estratégicos Urbanos y Territoriales

El Servicio participó como ponente en el [XXVIII Encuentro de Planes Estratégicos Urbanos y Territoriales](#), foro de referencia a nivel nacional en planificación estratégica urbana, organizado por Ebrópolis con la colaboración del Ayuntamiento de Zaragoza los días 5 y 6 de mayo.

En él se presentó y moderó el reto "*La inmigración: desafíos en la integración, acceso a servicios y creación de empleo*", en el marco del debate sobre el reto demográfico para el futuro de las ciudades.

E. Participación en iniciativas relacionadas con el Gobierno del Dato

Durante 2025 se han desarrollado las siguientes actuaciones en el ámbito del Gobierno del Dato:

- Elaboración del informe sobre gestión de datos y políticas sociales basadas en la evidencia para el panel "[Decisiones basadas en datos en el gobierno local](#)", en el marco del evento sobre datos climáticos del proyecto USAGE (Urban Data Space for Green Deal).
- Actuaciones iniciales para la recopilación del inventario de conjuntos de datos del Área de Políticas Sociales.

F. Participación en el jurado del Premio Julio González

El Ayuntamiento de Zaragoza ha celebrado en 2025 la segunda edición de los [Premios Julio González](#), una iniciativa municipal destinada a reconocer proyectos de investigación y buenas prácticas que aportan soluciones innovadoras al fenómeno del sinhogarismo y contribuyen a mejorar la inserción social de las personas sin hogar. El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad ha formado parte del jurado que ha valorado las candidaturas a dichos premios, participando en la sesión de valoración y en el evento de entrega de premios celebrado el 16 de diciembre.

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 el 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).

Entre otras, el Servicio tiene encomendadas las siguientes **funciones**:

1. Coordinación del Grupo Motor del PLIAZ (órgano de coordinación interna)
2. Secretaría técnica del Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza (CIAZ)
3. Celebración del 20N, Día Internacional de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia
4. Elaboración y presentación del Informe Intermedio del Reconocimiento Ciudades Amigas de la Infancia

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 2025, se celebraron dos reuniones de carácter ordinario y una sesión de trabajo específica para el seguimiento del II Plan Local de Infancia y Adolescencia.

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.

A. Novedades y mejoras en 2025

En 2025, la puesta en marcha de un nuevo contrato de dinamización supuso una oportunidad para revisar y mejorar el modelo, introduciéndose dos cambios fundamentales:

1. Cambio de ciclo temporal

El nuevo ciclo reorganiza el proyecto conforme al calendario escolar, iniciando la actividad en septiembre y trasladando el Pleno a final de curso. Este cambio respondía a una demanda de los propios recursos de infancia y adolescencia, con el objetivo de lograr un desarrollo más equilibrado y coherente con su programación educativa. Este ajuste tuvo una incidencia especial en 2025, año en el que se amplió excepcionalmente el mandato de los consejeros y consejeras hasta 2026, y en el que no se celebró el Pleno del CIAZ.

2. Nuevos proyectos socioeducativos

En 2025 se impulsaron nuevos proyectos socioeducativos en el marco del CIAZ orientados a ampliar la base participativa y lograr mayor arraigo del Consejo en el territorio:

- **Laboratorio de co-dinamización (LAB-CAZ):** espacio de aprendizaje para adolescentes del CIAZ que quieran iniciarse en tareas de dinamización, practicando la co-facilitación de sesiones.

- **CIAZ en los Distritos:** proyecto para visibilizar y replicar la actividad del CIAZ a nivel de distrito, fomentando además la coordinación y el trabajo en red de los recursos de infancia y adolescencia de cada zona.
- **Te-Aconsejo CIAZ:** actividad incorporada al Programa de Actividades Educativas para Escolares del Servicio de Educación, dirigida a acercar el CIAZ a los centros educativos y ampliar la participación de niños, niñas y adolescentes.

B. Actividades con Consejeros y Consejeras del CIAZ

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 2025, se han celebrado 10 sesiones ordinarias, en las que se ha abordado el tema de trabajo elegido: “Ocio saludable a través del juego, la cultura y el deporte, con una mirada de género”. Además el CIAZ ha contribuido en los encargos municipales como el Plan Estratégico de Apoyo a las Familias o la elección de la portada del Programa de Actividades Educativas para Escolares.

Tabla 4: Sesiones de trabajo mensual del CIAZ. Fecha, actividad y participantes. Año 2025.

Fecha	Actividad	Total NNA	Distribución por edad		Distribución por género	
			CIZ	CAZ	Chicas	Chicos
24/01/2025	Conocerse, hacer grupo y conocer el funcionamiento del Consejo	40	20	20	28	12
20/02/2025	Elegir tema el año y reunión informativa familias	38	20	18	23	15
18/03/2025	Trabajo tema anual, elección consejeros/as para representar en actividades de ciudad e información del LAB-CAZ	26	12	14	15	11
14/04/2025	Trabajo sobre la variable JUEGO del tema de trabajo	29	14	15	17	12
27/05/2025	Plan estratégico de apoyo a las familias y elección portada Guía actividades escolares	26	13	13	16	10
24/06/2025	Trabajo sobre la variable JUEGO del tema de trabajo en la Plaza del Pilar, Montemuzo, y turístico	21	10	11	13	8

10/09/2025	Trabajo sobre la variable CULTURA con visita guiada en el Museo de Caesaraugusta	17	11	6	13	4
05/11/2025	Trabajo sobre Derechos de la Infancia y Adolescencia con CIZ	15	15	0	10	5
13/11/2025	Trabajo sobre Derechos de la Infancia y Adolescencia con CAZ	10	0	10	7	3
22/11/2025	Trabajo sobre la variable DEPORTE con visita y actividad deportiva en el CDM Siglo XXI	18	11	7	10	8

2. Eventos especiales

Los Consejeros y Consejeras del CIAZ también participan en actos extraordinarios, como representantes de la infancia y la adolescencia. A lo largo de 2025 se ha participado en 8 actos. Destacan la colaboración del CIAZ en la 20ª edición de Festival Asalto y la participación en Gala de Ciudad Educadora dedicada este año a “*La participación de la infancia en la ciudad educadora*”.

Tabla 5: Eventos especiales del CIAZ. Fecha, evento y participantes. Año 2025.

Actividad	Total NNA	Distribución por edad		Distribución por género	
		CIZ	CAZ	Chicas	Chicos
6 mayo - Sesión Antenas Informativas	2	0	2	2	0
21 abril - Lectura Pública en el Día Internacional del Libro y de los Derechos de Autor	2	1	1	1	1
9 julio – Taller con Festival Asalto	13	5	8	8	5
17 septiembre – Taller con Festival Asalto	17	11	6	11	6
21 octubre – Taller CIZ Una Oca Loca	15	15	-	10	5
28 octubre - Taller CAZ Una Oca Loca	10	-	10	8	5
2 diciembre – Gala Ciudad Educadora	19	8	11	14	5
13 diciembre – El bosque de los zaragozanos	17	8	9	11	6

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: en los grupos asesores de Unicef, participan 2 chicas de la Cámara de Adolescencia y 1 chico de la Cámara de Infancia.
- A nivel autonómico: 1 chica de la Cámara de Adolescencia y 1 chica de la Cámara de Infancia son miembros del Consejo Autonómico de Participación de la Infancia y la Adolescencia de Aragón (Decreto 112/2025, de 26 de septiembre de 2025) que se constituyó el 16 de diciembre de 2025.

C. Actividades con recursos de infancia y adolescencia

El CIAZ colabora con los recursos de infancia y adolescencia (CMTL, Zonas Jóvenes, Centros Educativos y entidades sociales). A lo largo de 2025 se han programado una serie de [actividades para apoyar y acompañar a animadores/as y educadores/as](#) en su implicación con el CIAZ.

Tabla 6: Actividades con los recursos de infancia y adolescencia. Año 2025.

Actividad	Asistentes
27 marzo - 2 Sesiones Informativas: Presentación de la memoria 2024 y explicación del nuevo ciclo CIAZ	52 profesionales
24 abril - Sesión Construcción colectiva ciclo CIAZ	10 profesionales
28 y 29 octubre - 2 Sesiones de puesta en común de la propuesta de actividad formativa sobre el tema CIAZ 2025	21 profesionales

Asimismo, se contó con la colaboración de los recursos en la recogida de [lemas para la campaña municipal](#) del 20 de Noviembre, Día Internacional de los Derechos de la Infancia y Adolescencia, en la que participaron 85 niños, niñas y adolescentes de 5 recursos municipales.

D. Nuevos proyectos

1. Proyecto LAB-CAD

El proyecto generó un espacio de aprendizaje para adolescentes del CIAZ interesados en iniciarse en tareas de dinamización grupal, practicando la co-facilitación de sesiones del propio Consejo. En 2025 participaron 5 adolescentes (4 chicas y 1 chico) a lo largo de 4 sesiones formativas que abordaron información, preparación y prácticas de dinamización. La evaluación final fue muy positiva por parte de todos los participantes.

2. Proyecto CIAZ en los Distritos

Este proyecto trata de visibilizar y replicar la actividad del CIAZ a nivel distrito, a través de la realización de un encuentro de niños, niñas y adolescentes de diferentes recursos del distrito en el que se aborde la temática general del CIAZ aplicada en su distrito. El proyecto además fomenta la coordinación y el trabajo en red de los distintos recursos de infancia y adolescencia de la zona.

En 2025 hubo dos distritos interesados en impulsar el proyecto:

- **Distrito San José:** con 'San José en movimiento' se mantuvieron 3 reuniones, pero finalmente no desarrollaron la propuesta.
- **Distrito Delicias:** se mantuvieron 6 reuniones para diseñar, preparar y evaluar la actividad conjunta de Distrito.

Los recursos inicialmente implicados fueron: 4 (CMTL El Cuco, CMTL Musaraña, Aldeas Infantiles y Programa Educación de Calle) además de las técnicas de infancia del distrito.

El evento lúdico-participativo 'El CIAZ en el Distrito de Delicias' se celebró el 24 de noviembre, con la participación de: 3 recursos (CMTL Musaraña, CMTL El Cuco, Aldeas Infantiles), las técnicas de infancia, la Secretaría Técnica, el equipo dinamizador La Bezindalla y representantes municipales del Programa de Infancia. Finalmente el número de niños y niñas asistentes fueron 31.

3. Te-Aconsejo CIAZ

En 2025 se incorporó al Programa de Actividades Educativas para Escolares, promovido por el Servicio de Educación, la actividad '[Te-Aconsejo CIAZ. A participar se aprende participando](#)'. Se trata de una sesión informativa y lúdico-participativa en la que se presenta el trabajo del Consejo de Infancia y Adolescencia en la ciudad de Zaragoza, cómo pueden presentarse niñas, niños y adolescentes a ser elegidos/a Consejeros/as por sus distritos y cómo se van a incorporar las propuestas significativas que se recojan en la sesión en el manifiesto del CIAZ.

Durante 2025 se realizaron 14 sesiones en 8 centros educativos de 7 distritos, con un total de 317 alumnos y alumnas (148 chicas y 169 chicos).

D. Colaboración, 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.

A lo largo de 2025 se han desarrollado las siguientes actuaciones:

- Diseño y publicación de un folleto circular adaptado a niños, niñas y adolescentes y un díptico informativo para familias y educadores, distribuidos en visitas a centros educativos y eventos.
- Participación activa en los espacios de coordinación y en los grupos de trabajo integrados por el personal técnico de los Consejos Locales de Infancia y Adolescencia de Aragón, en el marco de las iniciativas promovidas por el Gobierno de Aragón.

- Participación en las jornadas técnicas del Gobierno de Aragón celebradas en Teruel y Barbastro. En el encuentro desarrollado en Teruel se intervino en la mesa de aportaciones, donde se presentó el modelo de funcionamiento y la experiencia organizativa del Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza (CIAZ).
- Reuniones con la Junta Municipal de Torrero para la coordinación con el Pleno Infantil de Torrero.
- Colaboración con la Fundació Pere Tarrés sobre 'Los consejos locales de participación infantil como órganos de sensibilización y prevención frente a la violencia hacia la infancia y la adolescencia'.
- Mantenimiento de las webs municipales y redes del CIAZ: [Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza](#) y [Consejo Sectorial de Infancia y Adolescencia de Zaragoza](#)

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

Zaragoza celebra anualmente el [Día Internacional de los Derechos de la Infancia y Adolescencia](#), acorde a su compromiso con los derechos de los NNA y con su reconocimiento como Ciudad Amiga de la Infancia por UNICEF.

La campaña municipal de 2025 se centró en el derecho al juego, un tema que conecta directamente con la línea de trabajo que el CIAZ desarrollaba bajo el lema 'Ocio saludable a través del juego, la cultura y el deporte', y que coincidió con la conmemoración del 40º aniversario de los Centros Municipales de Tiempo Libre. La cartelería para la difusión del 20N se elaboró sobre el lema elegido en el CIAZ y se distribuyó por toda la ciudad a través de posters, buses y mupis.

Además, el día 20 de noviembre se celebró un [evento conmemorativo en el Parque José Antonio Labordeta](#), presidido por la Consejera de Políticas Sociales, Marián Orós, y con la presencia del presidente de UNICEF Aragón y representantes de los grupos municipales. Los consejeros y consejeras del CIAZ realizaron una lectura pública de los derechos de la infancia y adolescencia, poniendo el acento en el impacto del entorno digital en su desarrollo personal y social.

En el transcurso del acto se renovó la placa que acredita a Zaragoza como Ciudad Amiga de la Infancia y la Adolescencia, que trata de poner en valor la labor municipal en favor de la infancia y adolescencia, así como el compromiso adquirido a seguir impulsando el desarrollo de los derechos de niños, niñas y adolescentes. El acto incluyó además un momento especial dedicado al CPEE Rincón de Goya, cuyo alumnado fue el creador del lema municipal de este año: *¡Zaragoza, a jugar!*

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.



3.2.4. Informe Intermedio del Reconocimiento Ciudades Amigas de la Infancia

El reconocimiento como Ciudad Amiga de la Infancia y Adolescencia, obtenido en 2023, exige la elaboración de un informe intermedio a los dos años, donde mostrar el avance realizado en los derechos de la infancia en base a la ejecución y seguimiento del Plan Local de Infancia.

En 2025 se presentó dicho informe a través de la Plataforma Digital del Reconocimiento de UNICEF. Para su elaboración se actualizaron los indicadores sociodemográficos y de infancia y adolescencia de la ciudad, se incorporaron los resultados del seguimiento del primer año del II PLIAZ y se realizaron sesiones de reflexión y valoración con el Grupo Motor del II PLIAZ y con el Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza.

El informe integra información cuantitativa y cualitativa sobre la situación de la infancia y adolescencia en la ciudad, el grado de ejecución de los indicadores del II PLIAZ y los principales logros, avances y retos pendientes en materia de participación, equidad, gobernanza y resultados.

Tras la entrega del informe, UNICEF emitirá una valoración sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos, así como recomendaciones para seguir avanzando en la promoción y garantía de los derechos de la infancia y la adolescencia.

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 2024-2027
2. Convocatoria de Subvenciones en materia de acción social
3. Gestión de convenios
4. Consejo Sectorial de Acción Social
5. Informes sobre entidades del Tercer Sector

3.3.1. Plan Estratégico de Subvenciones 2024-2027

El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad coordina la información del Área relativa al [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 organismos autónomos.

A. Plan Estratégico de Subvenciones 2025

El Servicio de Planificación coordinó la elaboración del Plan Estratégico de Subvenciones 2025 del Área de Políticas Sociales. Para ello, se cumplimentaron las fichas correspondientes a todas las líneas específicas de subvención del Área, se coordinó con los distintos servicios gestores su revisión y se homogeneizó la documentación final para su remisión a la Oficina de Apoyo a la Unidad Central de Presupuestación y Contratación. El [Plan Estratégico de Subvenciones de 2025](#) fue aprobado por Gobierno de Zaragoza el 28 de marzo.

Además, durante todo el año, el Servicio de Planificación ha gestionado las comunicaciones de modificación del Plan Estratégico derivadas de modificaciones presupuestarias. En concreto, se han modificado 11 líneas específicas de subvención que han dado lugar a la [octava modificación](#) y a la [undécima modificación](#).

B. Memoria de Evaluación del Plan Estratégico de Subvenciones 2024

Desde el Servicio de Planificación se ha elaborado y remitido a la Oficina de Apoyo a la Unidad Central de Presupuestación y Contratación, la información relativa a la ejecución de las subvenciones del Área de Políticas Sociales para la elaboración de la [Memoria de Evaluación del cumplimiento del Plan Estratégico de Subvenciones del año 2024](#)

En 2024, el Área de Políticas Sociales gestionó 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 7: 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	%
1. Acción Social	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%

3. Asociacionismo y participación	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%
7. Fomento económico	Convenios	1	237.500,00 €	237.500,00 €	100%
8. Vivienda	Subvenciones Ayudas Alquiler Joven	1	1.600.000,00 €	1.304.561,47 €	81,54%
TOTAL		52	12.471.550,00 €	11.879.608,40 €	95,25%

El Servicio de Planificación, junto a la Coordinación del Área, participó en la Mesa Técnica de Subvenciones que se celebró el 3 de junio de 2025.

3.3.2. Convocatoria de subvenciones en materia de Acción Social

A. Convocatoria de subvenciones 2024-2025

El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad coordina y 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 aprobó 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 €.

Tabla 8: Datos generales de la Convocatoria de Subvenciones de Acción Social. Convocatorias 2020-2021, 2022-2023 y 2024-2025

	CONVOCATORIA 2024-2025	CONVOCATORIA 2022-2023	CONVOCATORIA 2020-2021
N.º solicitudes presentadas	160	159	169
N.º solicitudes nuevos	20	18	-
N.º solicitudes con propuesta de concesión	146	148	157
N.º solicitudes excluidas	2	0	1

N.º solicitudes que desisten	3	0	0
N.º solicitudes denegadas	7	11	11
N.º solicitudes de renuncia	1	1	2
N.º solicitudes presentadas fuera de plazo	1	0	0
Importe total proyectos presentados	19.093.639,42 €	17.076.728,21 €	17.826.127,48 €
Importe total subvención solicitada	8.806.626,89 €	7.855.778,60	7.856.856,59 €
Importe total subvención concedida	3.340.000,00 €	3.272.600,00 €	3.289.650,00 €

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 proyectos¹, el examen de las reformulaciones y la revisión de las justificaciones anuales así como la atención de las entidades beneficiarias.

Durante el año 2025, desde el Servicio de Planificación se han desarrollado los siguientes trabajos:

- Modificación de la estructura de los informes de comprobación técnica de las justificaciones.
- Atención a entidades beneficiarias durante el período de justificación.
- Comprobación técnica de 97 justificaciones.
- Elaboración de informes técnicos a petición del Servicio Administrativo sobre solicitudes de modificación presentadas por las entidades beneficiarias.

B. Proceso de mejora de la convocatoria de subvenciones en materia de acción social

A lo largo de las últimas convocatorias se han ido detectando problemas y dificultades en el procedimiento, la gestión y los resultados de la misma. Por ello, desde el Servicio de Planificación se ha trabajado durante todo el año 2025 en un análisis exhaustivo de la convocatoria y en la formulación de propuestas técnicas de mejora.

¹ 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.

En concreto, desde el Servicio de Planificación se ha realizado:

- **Diagnóstico del funcionamiento actual de la convocatoria:** se ha realizado un diagnóstico sobre el funcionamiento de la convocatoria, centrado en detectar los problemas, retos y áreas de mejora en las distintas fases del procedimiento: diseño, solicitud, valoración, gestión y justificación.
- **Análisis comparativo de convocatorias similares:** se ha llevado a cabo un análisis comparativo de convocatorias en materia de acción social de otras administraciones públicas así como del resto de convocatorias de subvenciones del Ayuntamiento de Zaragoza con el objetivo de conocer y detectar ejemplos y buenas prácticas que puedan orientar mejoras a introducir en la actual convocatoria.
- **Análisis de los datos de la Convocatoria de Subvención de Acción Social** (ver apartado 3.1.4)
- **Documento de propuestas técnicas de mejora:** a partir de los tres bloques de trabajo anteriores —análisis de datos, diagnóstico de funcionamiento y análisis comparado— se han planteado unas primeras propuestas técnicas de mejora. Propuestas orientadas a avanzar en la simplificación administrativa, facilitar los procedimientos y garantizar los principios generales que han de regir la gestión de subvenciones recogidos en la legislación vigente (publicidad, transparencia, concurrencia, objetividad, igualdad y no discriminación; eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados por la Administración otorgante; y, eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos).
- **Proceso participativo:** con el objetivo de disponer de un diagnóstico lo más completo posible y diseñar soluciones operativas que hagan la convocatoria más clara, ágil y ajustada a la realidad y a las necesidades de la ciudad y de las entidades sociales, se considera imprescindible complementar el trabajo desarrollado por el Servicio con la visión, la experiencia y las aportaciones tanto del personal técnico de todos los Servicios del Área que participan en la valoración de los proyectos como de las entidades sociales beneficiarias o potencialmente beneficiarias de la convocatoria. Por ello, se ha diseñado un proceso participativo que se desarrollará en el mes de enero de 2026. En concreto, se celebrarán 3 talleres con entidades sociales y 1 taller con personal técnico de los Servicios del Área. Toda la información recopilada permitirá al Área valorar y priorizar las propuestas, elaborando una hoja de ruta para implementar los cambios en la convocatoria.

3.3.3. Subvenciones nominativas

Los convenios gestionados desde el Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad durante 2025 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 €.

- **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 €.

3.3.4. 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, actualizado a 14 de noviembre de 2018.

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"> • Consejera del Área de Políticas Sociales • Concejala Delegada del Mayor y Familia • Concejala Delegada de Juventud 	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo Municipal Socialista (PSOE) • Grupo Municipal Zaragoza en Común (ZEC) • Grupo Municipal VOX
ENTIDADES SOCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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)

<ul style="list-style-type: none"> • 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) 	<ul style="list-style-type: none"> • YMCA • Fórum de Entidades Aragonesas de Salud Mental • LARES Aragón. Asociación de Residencias • ACCEM • KAIROS Sociedad Cooperativa
OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Instituto Aragonés de Servicios Sociales 	
PERSONAL MUNICIPAL (Con voz pero sin voto)	
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador General del Área de Políticas Sociales. • Asesor del Área de Políticas Sociales. • Jefatura de Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad • Jefatura de Servicio Administrativo del Área de Políticas Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Jefatura de Servicio de Servicios Sociales Comunitarios • Jefatura de Servicio de Servicios Sociales Especializados • Jefatura de la Sección de Programas y Proyectos del Servicio de Planificación • Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U.

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.

En 2025, se han celebrado 2 sesiones plenarias del Consejo Sectorial de Acción Social:

Tabla 9: Sesiones del Consejo Sectorial de Acción Social. Año 2025.

Fecha	Tipo	N.º asistentes miembros	N.º asistentes invitados
19/06/2025	Ordinaria	28	7
10/12/2025	Ordinaria	26	6

En el Anexo I puede consultarse el detalle de las sesiones celebradas.

Además se mantienen activas dos comisiones de trabajo del Consejo Sectorial de Acción Social:

1. Comisión de Calidad en la Atención de los Servicios Sociales (*ver apartado 3.4.2*)
2. Mesa de Accesibilidad Universal de Zaragoza (*ver apartado 3.5.1*)

3.3.5. 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:** 3 informes
- **Informes de entidades del Tercer Sector a petición de los responsables políticos municipales:** 103 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
- Atención telefónica
- Por correo electrónico
- [Servicio web de quejas y sugerencias del Ayuntamiento de Zaragoza](#)

A. Mejoras en 2025

1. Nuevo espacio de atención presencial

Desde febrero de 2025, la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas dispone de un nuevo espacio para la atención presencial en el edificio de Casa de los Morlanes (Plaza San Carlos, 4). El nuevo espacio mejora la calidad de la atención prestada, proporcionando una mayor privacidad, comodidad y accesibilidad a las personas usuarias.

2. Nuevo sistema de registro de incidencias

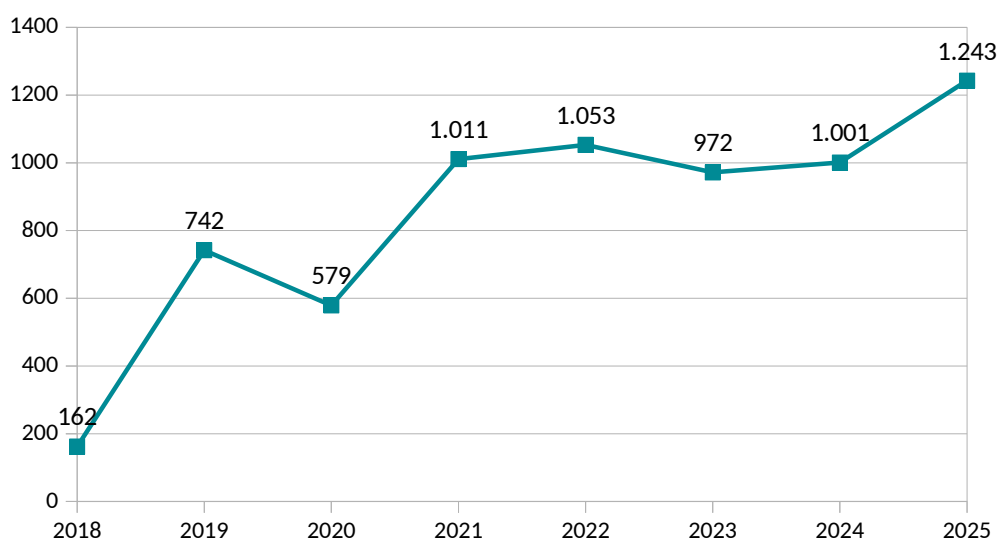
Durante 2025 se ha trabajado en la adaptación del sistema de quejas y sugerencias de la sede electrónica municipal para centralizar en él el registro y seguimiento de todas las incidencias atendidas por la Oficina, independientemente del canal de entrada. Esta mejora supone un avance significativo en la gestión, al permitir eliminar tareas manuales, garantizar la trazabilidad de todas las incidencias y disponer de información sistematizada para el análisis y la mejora continua.

B. Atención de incidencias en 2025

1. EVOLUCIÓN DE LAS INCIDENCIAS

En el año 2025, la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas atendió 1.243 incidencias, una cifra que supera la de años anteriores, y supone un aumento de un 25% respecto del año 2024.

Figura 4: Evolución de incidencias registradas 2018-2025



La tabla que sigue muestra los principales datos comparativos de las incidencias entre 2022 y 2025.

Figura 5: Evolución principales datos de incidencias (N). Año 2022-2025

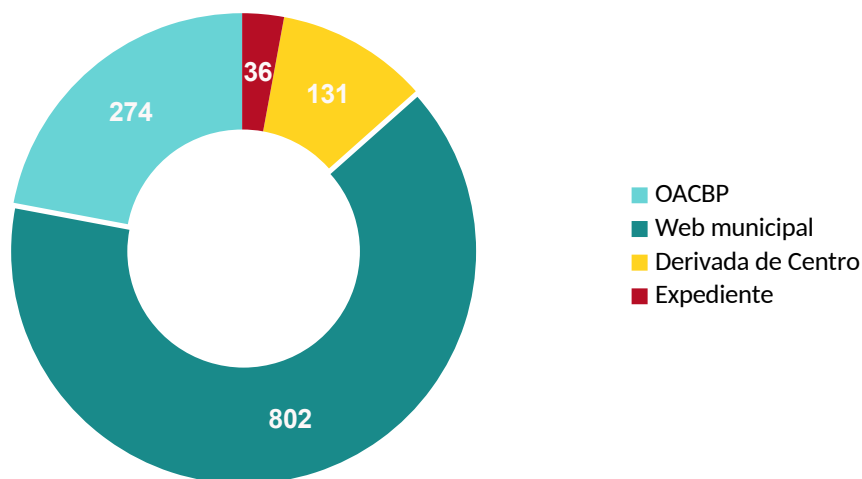
	2022	2023	2024	2025
Total incidencias atendidas durante el año	1053	972	1000	1243
Incidencias según vía de entrada				
Oficina de Atención a la Ciudadanía	440	372	270	274
Web municipal	478	423	530	802
Derivada de Centro	96	124	155	131
Expediente	39	53	45	36
Incidencias según forma de atención				
Presencial	121	182	168	155
Telefónica	264	147	84	82
Telemática	533	465	559	854
Servicio	135	178	189	152
Incidencias según tipología				
Información	244	196	97	99
Cambio de profesional	57	8	9	20
Estado de expediente	46	67	28	14
Trámites acceso ayudas y recursos	63	45	26	39
Otros	78	76	34	26
Solicitud Ayuda	181	176	92	95
Para la propia persona	154	151	79	62
Para otras personas	27	25	13	33
Agradecimiento	22	0	3	6
Sugerencia	20	19	23	30
Queja	357	344	580	793
Acceso	66	59	102	35
Profesionales y Centros	58	51	37	42
Ayudas y Recursos	128	77	113	86
Trámites	27	29	12	18
Ciudadanía	78	128	316	612
No procede	38	55	34	41
Cambio Profesional	190	182	172	179
No consta	51	46	61	31
Trato inadecuado	28	30	20	36
No ayuda	66	58	52	47
No entendimiento	45	48	39	65

2. VÍA DE ENTRADA DE LAS INCIDENCIAS

Las incidencias que entran a través de la Oficina, bien de manera presencial, telefónica, por correo o bien a través del Portal web suponen un 87% del total (1.078). Las entradas a través del Portal de Quejas y Sugerencias han tenido un importante incremento en 2025, pasando de 559 a 854. Ello se debe, fundamentalmente, al notable incremento de incidencias relativas a personas sin hogar (de 316 a 612), las cuales entran en su práctica totalidad a través de la sede electrónica municipal.

La ciudadanía también pueden presentar quejas y sugerencias en los Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS), que posteriormente son comunicadas a la Oficina. En 2025, éstas suponen un 11% del total de las incidencias atendidas (131). El resto, un 3%, entran vía expediente administrativo desde las Juntas de Distrito o Registro General.

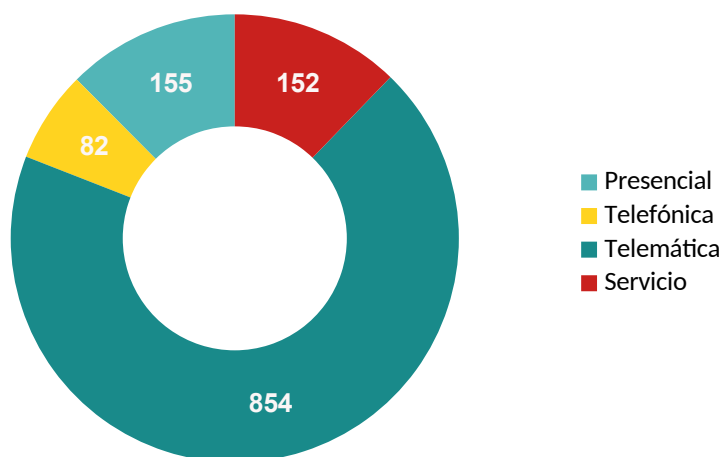
Figura 6: Incidencias según vía de entrada (N). Año 2025



3. FORMA DE ATENCIÓN

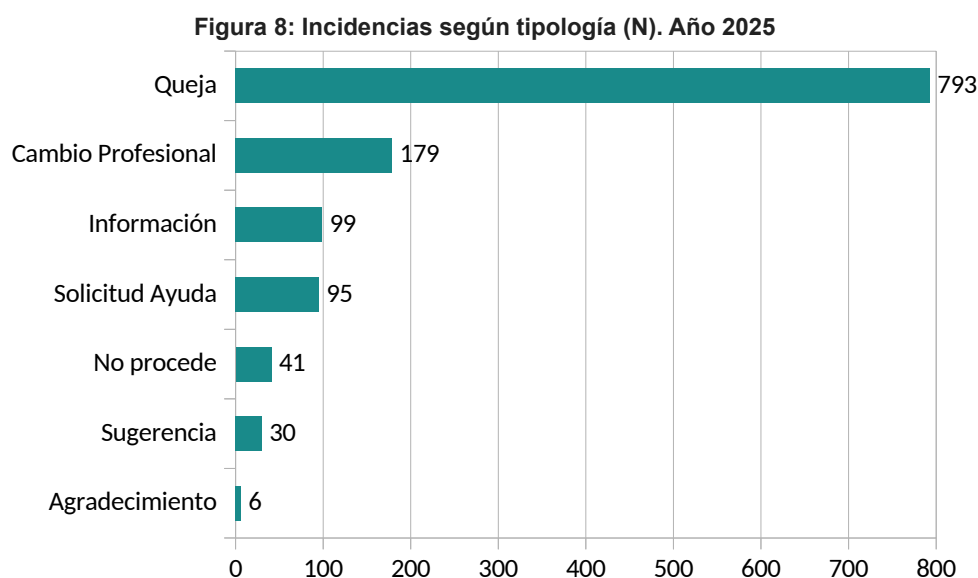
De las 1.243 incidencias presentadas durante 2025, se han realizado 155 atenciones presenciales, 82 atenciones telefónicas y 854 atenciones telemáticas (vía web o correo). El resto, 152 han sido atendidas desde los propios CMSS.

Figura 7: Incidencias según forma de atención (N). Año 2025.



4. TIPOLOGÍA DE LAS INCIDENCIAS

En cuanto a la tipología de las incidencias atendidas, se produce un importante incremento, tanto en términos absolutos como relativos, de la categoría de “Quejas” que pasa de 580 a 854 en 2025, un incremento del 36%. Este aumento se debe principalmente a las quejas que se reciben de la ciudadanía en relación al sinhogarismo.



- **Incidencias DE QUEJAS**

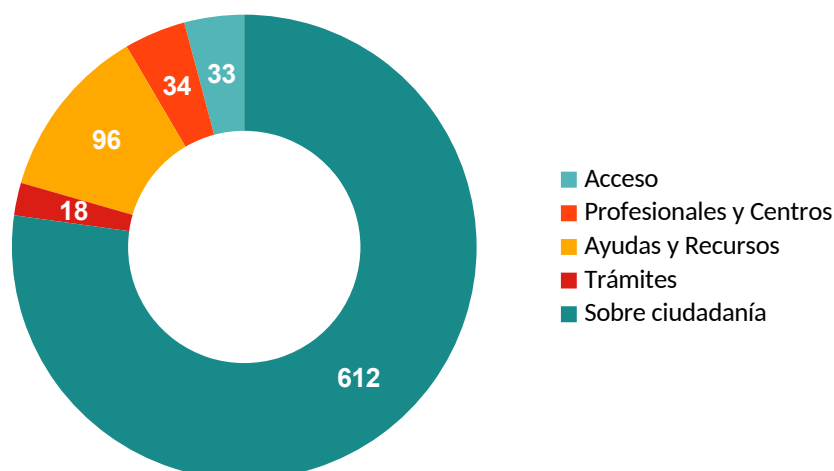
Durante 2025, como hemos comentado, se produce un significativo incremento de las quejas, que pasan de 580 a 854. Ello se debe principalmente a las **quejas que se reciben de la ciudadanía** sobre personas sin hogar (de 316 a 612), representando más del 75% de las quejas recibidas (77%).

La segunda tipología de queja más común es relativa a **“Ayudas y Recursos”**, que sin embargo desciende en 2025 de 113 a 86. Los motivos más frecuentes son la denegación de las ayudas de urgencia, quejas relativas a prestaciones domiciliarias (comida a domicilio, quejas sobre auxiliares, etc) y sobre cuestiones puntuales de Centros de Tiempo Libre y Ludotecas (horarios de verano).

Las quejas de **“Acceso”** presentan la cifra más baja de los últimos años, con un importante descenso. De 102 en 2024 a 33 en 2025. Señalar que la mitad de ellas corresponden al acceso a un CMSS en concreto, coincidiendo con cambios organizativos.

Por su parte, las quejas sobre **“Profesionales y centros”** y **“Trámites”** se mantienen con respecto al año anterior, con 42 y 18 incidencias respectivamente.

Figura 9: Incidencias de Queja según motivo (N). Año 2025

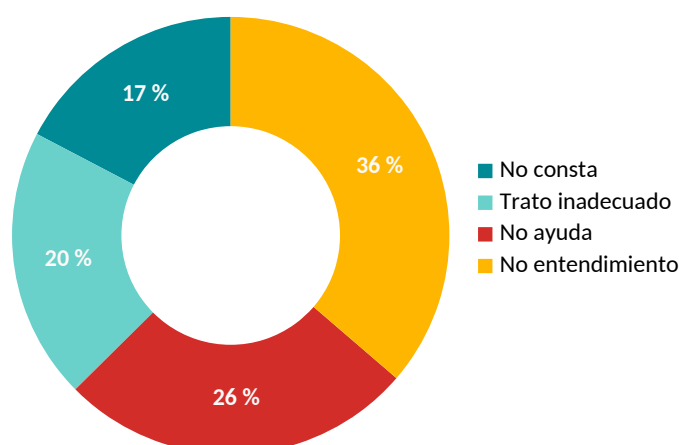


- **Incidencias DE CAMBIO DE PROFESIONAL**

La segunda tipología de incidencia más frecuente, a distancia de la primera, son los “**Cambio de profesional**”. En 2025 se produjeron 179 solicitudes, una cifra que se mantiene relativamente estable a lo largo de los años. La mayoría de las solicitudes se realizan a través de los CMSS correspondientes (108 solicitudes). Desde la Oficina, a través de la atención presencial, se realizan 47 solicitudes. Únicamente 19 solicitudes de cambio de trabajador/a social se realizan a través de expediente administrativo, número que ha descendido significativamente desde la puesta en marcha de la Oficina.

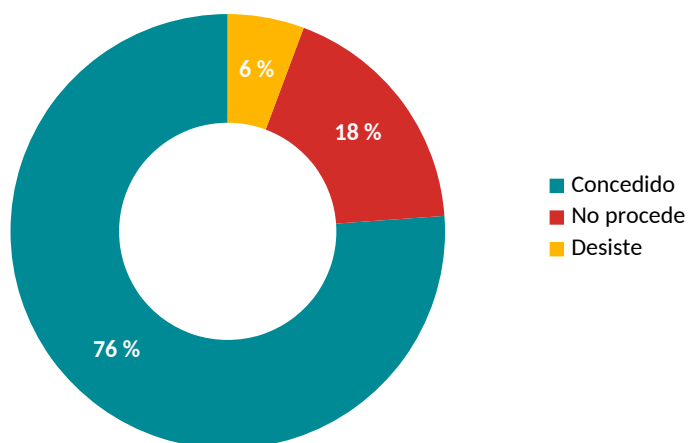
En cuanto a los motivos para solicitar el cambio de profesional, el 26% de las personas usuarias hace referencia a que no se siente ayudado/a, el 36% a la falta de entendimiento con el profesional y un 20% considera que no ha recibido un trato adecuado. En el 17% de los casos restante no consta la motivación del cambio.

Figura 10: Solicitudes de cambio de profesional según motivo (%). Año 2025.



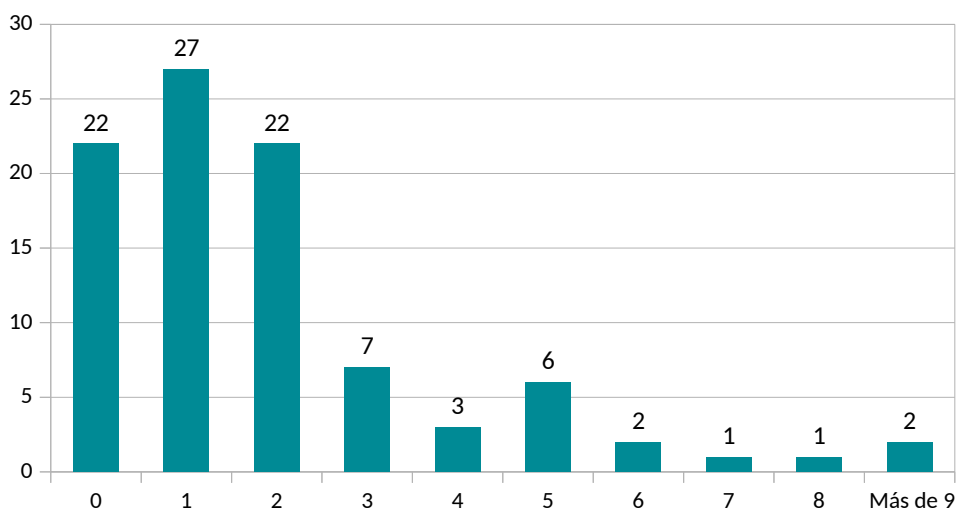
Realizada la solicitud de cambio de profesional por la persona usuaria, ésta es atendida por la Dirección del CMSS para conocer y profundizar los motivos de la misma así como para comunicar el resultado de su solicitud. En el 76% de las solicitudes se concede el cambio, un 6% desiste en la entrevista con la dirección y un 18% no se concede por diversas motivaciones (no ser titular del expediente, estar en proceso de valoración de menores, no disponer de profesionales para realizar el cambio en el momento de la solicitud, entre otros).

Figura 11: Solicitudes de cambio de profesional según concesión (%). Año 2025



En cuanto a los profesionales afectados, señalar que el 23% de los y las trabajadoras sociales de los CMSS no ha recibido ninguna solicitud de cambio de profesional. El 52% ha recibido una o dos solicitudes de cambio de profesional. El 17% ha recibido entre 3 a 5 solicitudes de cambio y el 6% ha recibido más de seis solicitudes de cambio.

Figura 12: Profesionales según número de solicitudes de cambio realizadas (N). Año 2025.



- **Incidencias de INFORMACIÓN**

Se han atendido 99 solicitudes de información, cifra similar al año anterior (97). Del total de las mismas, el 39 son relativas a trámites de acceso, ayudas y recursos (denegación de ayudas, criterios, baremos, requisitos, solicitud de cita, derechos, etc). 20 incidencias de información son relativas al cambio de profesional y 14 al estado de su expediente (estado de su ayuda solicitada, o estado de su recurso). El resto, se engloban en la categoría “Otros”, donde se incluyen muy diversas solicitudes de información (prácticas de monitor de Tiempo Libre, Zaragalla, servicio de taxi para personas con discapacidad, alquiler de vivienda, ayudas de seguridad social...).

- **Incidencias SOLICITUD DE AYUDA**

Las solicitudes de ayuda han sido 95, a semejanza del año anterior. El 65% 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 35% de las solicitudes de ayuda que se realizan son para otras personas (vecinos/as o personas sin hogar).

- **Incidencias que NO PROCEDEN**

En 2025, un total de 41 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).

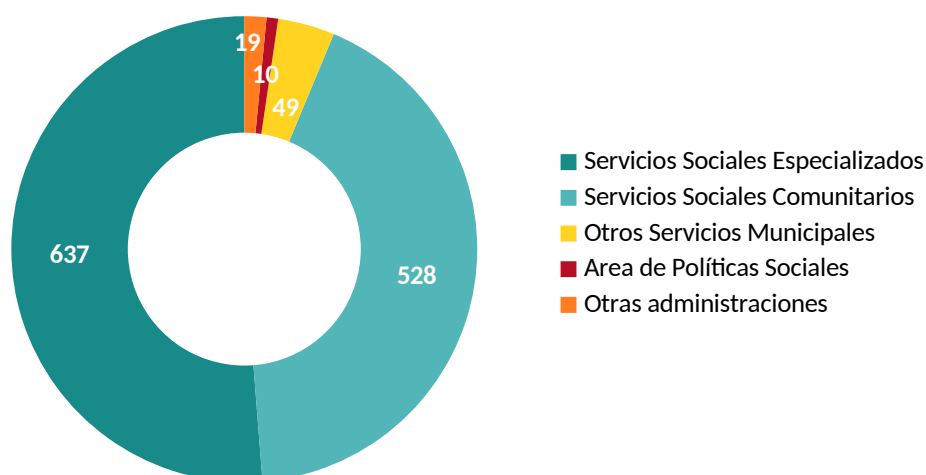
- **Incidencias DE SUGERENCIA**

Durante 2025, se han recibido 30 sugerencias de diversa temática: ampliación de plazas en el Albergue y espacio de frío, revisar protocolos de coordinación entre servicios respecto a las actuaciones con personas sin hogar, ampliar servicio de taxi adaptado, revisar y subir cuantía de las ayuda de urgencia de alimentación, entre otras.

5. INCIDENCIAS POR SERVICIOS

Del total de incidencias recibidas, el 51% corresponden a Servicios Sociales Especializados y el 42% a Servicios Sociales Comunitarios. Por primera vez las incidencias de Especializados superan en número a las incidencias de Comunitarios, a consecuencia del incremento de las incidencias relativas a personas sin hogar. Las incidencias de Servicios Sociales Comunitarios mantienen similares cifras, 637 en 2025 y 633 en 2024. El 7% restante de incidencias corresponden a otros Servicios Municipales, al Área de Políticas Sociales y a otras administraciones públicas.

Figura 13: Incidencias según servicio afectado (%). Año 2025



3.4.2. Participación: Comisión de Calidad

- **La Comisión**

La Comisión de Calidad de la Atención en Servicios Sociales se constituye 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.

- **Acuerdo de creación**

La Comisión de Calidad de la Atención en Servicios Sociales se creó por acuerdo del Consejo Sectorial de Acción Social en el año 2018.

A propuesta del Consejo Sectorial de Acción Social, la Comisión trabaja sobre ámbitos concretos de los servicios sociales. Hasta la fecha, se ha trabajado en: 1) Servicios sociales comunitarios; 2) Servicios dirigidos a personas sin hogar; 3) Servicios dirigidos a infancia: Centros Municipales de Tiempo Libre y Ludotecas.

- **Miembros**

La Comisión de Calidad está coordinada por la Oficina de Atención la Ciudadanía y Buenas Prácticas y en ella participan representantes de entidades sociales directamente implicadas en relación a los derechos sociales y la atención social, no siendo necesario formar parte del Pleno del Consejo. Además, la Comisión puede invitar a las entidades y representantes de la administración que estime oportuno según la temática a tratar.

En 2025, la temática a trabajar por la Comisión ha sido la observancia de la calidad de los servicios municipales dirigidos a infancia: Centros Municipales de Tiempo Libre y Ludotecas. Han participado 8 entidades sociales y 2 Servicios municipales.

ENTIDADES SOCIALES Y SOCIEDAD CIVIL	
<ul style="list-style-type: none"> • El Tranvía • Fundación Ozanam • Fundación Adunare • Red Aragonesa de Entidades Sociales Inclusión 	<ul style="list-style-type: none"> • CCOO • Colegio Educadores Sociales de Aragón • YMCA • CERMI
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA	
<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios Sociales Comunitarios

- **Sesiones**

En 2025, se han celebrado 3 sesiones de trabajo:

Tabla 10: Sesiones de la Comisión de Calidad. Año 2025.

Fecha	N.º asistentes entidades sociales	N.º asistentes técnicos
20/03/2025	13	2
9/05/2025	9	2
26/11/2025	7	3

El Anexo II recoge el detalle de las sesiones.

3.4.3. Calidad

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 2025, se ha organizado el curso *“La gestión de emociones en los profesionales de los servicios sociales. cuidarse para cuidar”* El curso estuvo dirigido a abordar las emociones derivadas de la práctica profesional y reflexionar sobre las estrategias que pueden ayudar a gestionarlas. Se realizó durante tres sesiones los días 24, 31 de octubre, y 7 de noviembre, con una duración de 15 horas. Participaron 13 profesionales. La valoración general del curso fue de 9,3 y la satisfacción de las expectativas del alumnado fue de 9,4.

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.

Se rige por lo dispuesto en el documento [Régimen de organización y funcionamiento de la Mesa de la Accesibilidad de Zaragoza](#) que figura como Anexo del citado acuerdo del gobierno de Zaragoza.

La Presidencia de la Mesa de Accesibilidad la ostenta la Consejera del Área de Política Sociales. En la actualidad, forman parte de la misma 19 vocales: 12 por parte del Ayuntamiento de Zaragoza y 9 por parte de las entidades sociales y de la sociedad civil.

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

En 2025, se han celebrado 3 sesiones de la Mesa de Accesibilidad:

Tabla 11: Sesiones del Mesa de Accesibilidad. Año 2025.

Fecha	Tipo	N.º asistentes miembros	N.º asistentes invitados
31/03/2025	Ordinaria	13	3
10/07/2025	Ordinaria	9	3
15/12/2025	Ordinaria	16	3

El Anexo III recoge el detalle de cada una de las sesiones celebradas.

Además, se han creado dos grupos de trabajo:

- Instalación de marquesinas del transporte público.
- Señalización de Itinerarios peatonales y disposición de las terrazas y veladores en la vía pública.

3.5.2. Oficina de Accesibilidad

- **Adaptación a lectura fácil de trámites municipales:** en colaboración con el personal técnico municipal responsable de las diferentes tramitaciones, se llevó a cabo la revisión de la documentación adaptada a lectura fácil sobre los trámites del Ayuntamiento relacionados con el Padrón Municipal, la factura de agua y basuras, y la exención de impuestos para personas con discapacidad, incorporando además las correcciones derivadas de la actualización anual de la Ordenanza 27 de Precios Públicos.
- **Cambiador inclusivo en la Fuente de la Hispanidad:** se gestionó el suministro e instalación de un cambiador inclusivo en la Fuente de la Hispanidad. Debido a que el espacio destinado a su ubicación no pudo acondicionarse en el plazo previsto, el equipamiento quedó pendiente de instalación, procediéndose a su guarda en un almacén municipal hasta que las condiciones lo permitan.
- **Información y atención a la ciudadanía:** desde octubre de 2025, la Oficina atendió diversas consultas y quejas de la ciudadanía, tanto de forma presencial como telefónica y a través de la web municipal, relacionadas con el servicio de taxi accesible, la existencia de barreras arquitectónicas en distintos puntos de la ciudad y las condiciones de accesibilidad de los aseos del Hospital Miguel Servet.

3.5.3. Premio Ciudad Accesible 2026 de la Comisión Europea

Zaragoza obtuvo el Premio Ciudad Accesible 2026 de la Comisión Europea, reconocimiento que se otorga a las ciudades que demuestran un sólido liderazgo en la creación de entornos urbanos accesibles e inclusivos. Entre las 51 candidaturas recibidas, el Jurado de la Comisión Europea seleccionó a Zaragoza *“por su enfoque basado en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, por una ordenanza municipal*

de accesibilidad que supera los requisitos legales y por un plan estratégico con objetivos y presupuesto claros. Zaragoza ofrece movilidad accesible y cruces peatonales inteligentes, aplica estándares de accesibilidad, integra la participación de organizaciones de personas con discapacidad, amplía los servicios inclusivos y promueve la vivienda accesible”.



ANEXOS

I. Consejo Sectorial de Acción Social

Fecha de celebración	19/06/2025
Carácter sesión	Ordinaria
Lugar de celebración	Salón de Recepciones de la Casa Consistorial
N.º asistentes miembros	28
N.º asistentes invitados	7
Orden del día	<p>1. Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior, de fecha 4 de diciembre de 2024.</p> <p>2. Dar cuenta por parte de la Consejera de las líneas de trabajo del Área.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos generales de la Memoria del Área de Políticas Sociales 2024. • Principales actuaciones desarrolladas en el primer semestre de 2025. • Convenios y subvenciones en materia de Acción Social. • Accesibilidad. • Crisis migratoria. <p>3. Comisiones de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comisión de Calidad en Servicios Sociales. • Mesa de Accesibilidad de Zaragoza. <p>4. Información sobre la reunión de trabajo de empadronamiento.</p> <p>5. Temas de debate propuestos por las entidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valorar, en la medida de lo posible, la creación de un procedimiento expreso en la concesión de licencias urbanísticas cuando se trate de proyectos que generen empleo para personas en situación de vulnerabilidad. Red Aragonesa de Entidades Sociales para la Inclusión. • Priorizar en las subvenciones de Acción Social las intervenciones familiares estables (como la terapia o los grupos de apoyo) dirigidas a familias con hijos con discapacidad o trastornos del neurodesarrollo. Red Aragonesa de Entidades Sociales para la Inclusión. • Organizar anualmente jornadas desde la Concejalía de Acción Social con participación activa de asociaciones de madres y

	<p>padres. Red Aragonesa de Entidades Sociales para la Inclusión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incluir en las ayudas de urgente necesidad apoyos como guarderías inclusivas, refuerzo educativo o actividades de ocio, especialmente en casos de madres solas. Red Aragonesa de Entidades Sociales para la Inclusión. • Informar periódicamente del estado de los procesos de licitación de recursos educativos y de ocio (como CTL, ludotecas, Espacios Jóvenes y Espacios Escolares), para facilitar la previsión de los servicios. Red Aragonesa de Entidades Sociales para la Inclusión. • Informar de las estrategias y dispositivos municipales para atender el aumento de personas sin hogar. Red Aragonesa de Entidades Sociales para la Inclusión. • Podría facilitarse el orden del día de los temas que se propone desde la Consejería de Políticas Sociales a tratar en el Consejo, antes de tener que enviar las propuestas de temas. Cáritas Diocesana de Zaragoza. • Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda. ¿Cuántas viviendas de alquiler social, alquiler asequible se gestionan a junio de 2025? ¿se va a modificar el procedimiento de acceso a la vivienda de alquiler municipal?. Cáritas Diocesana de Zaragoza. • Se propone abordar que el derecho a la vivienda sea garantizado de forma transversal por los distintos departamentos de la administración y no solo por Políticas Sociales, cuando se vulnera el derecho a la vivienda de las personas en exclusión social y situación de vulnerabilidad. Cáritas Diocesana de Zaragoza. <p>6. Ruegos y Preguntas.</p>
Acuerdos	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación por unanimidad del acta de la sesión anterior de fecha 4 de diciembre de 2024.
Acta de la sesión	<p>https://www.zaragoza.es/contenidos/gobierno-abierto/consejo-ciudad/sectoriales/accion-social/Acta_sesion_Consejo_sectorial_accion_social19062025.pdf</p>

Fecha de celebración	10/12/2025
Carácter sesión	Ordinaria
Lugar de celebración	Salón de Recepciones de la Casa Consistorial
N.º asistentes miembros	26
N.º asistentes invitados	6
Orden del día	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior, de fecha 19 de junio de 2025. 2. Dar cuenta por parte de la Consejera de las líneas de trabajo del Área en materia de Acción Social. <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Ejecución del Presupuesto del Área de Políticas Sociales en el Ejercicio 2025. 2.2. Previsión del Presupuesto del Área de Políticas Sociales para el Ejercicio 2026. 2.3. Convenios y subvenciones en materia de Acción Social. 2.4. Sinhogarismo. 3. Comisiones de trabajo. <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Comisión de Calidad en Servicios Sociales. 3.2. Mesa de Accesibilidad de Zaragoza. 4. Temas de debate propuestos por las entidades. <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Acceso a vivienda social y asequible. Impulsar políticas públicas coordinadas que amplíen el parque de vivienda social y garanticen el acceso a una vivienda digna para los colectivos más vulnerables. Red Aragonesa de Entidades Sociales para la Inclusión. 4.2. Cohesión social y convivencia. Fortalecer las redes comunitarias y promover buenas prácticas que fomenten la convivencia, la inclusión y el sentido de pertenencia en los barrios de Zaragoza. Red Aragonesa de Entidades Sociales para la Inclusión. 4.3. Uso responsable de pantallas y redes sociales. Desarrollar acciones de prevención y sensibilización que promuevan una cultura digital saludable, especialmente entre la juventud y las familias. Red Aragonesa de Entidades Sociales para la Inclusión. 5. Ruegos y Preguntas.
Acuerdos	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación por unanimidad del acta de la sesión anterior de fecha 19 de junio de 2025.
Acta de la sesión	

II. Comisión de Calidad en la atención a los Servicios Sociales

Fecha de celebración	20/03/2025
Lugar de celebración	Casa de los Morlanes
N.º asistentes miembros	13 miembros de entidades y 2 personas técnicas.
Orden del día	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Presentación y exposición del funcionamiento del proceso de la Comisión. 2.- Introducción sobre los Derechos de la Infancia. 3.- Diagnóstico de la situación actual en sesión plenaria. 4.- Propuestas de mejora. 5.- Ruegos y preguntas.

Fecha de celebración	9/05/2025
Lugar de celebración	Casa de los Morlanes
N.º asistentes miembros	9 miembros de entidades y 2 personas técnicas.
Orden del día	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Revisión y priorización líneas estratégicas 2.- Desarrollo propuestas en grupos pequeños 3.- Proyectos piloto según priorización. 4.- Ruegos y preguntas.
Acuerdos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Remitir el documento final a los participantes para su validación. 2. Presentar la documentación resultante al Consejo Sectorial y al servicio gestor para recibir una devolución de información tras su estudio.
Documentación	<p>Enlace al Documento resumen de conclusiones Comisión de Calidad de los Centros Municipales de Tiempo Libre y Ludotecas:</p> <p>www.zaragoza.es/contenidos/gobierno-abierto/consejo-ciudad/sectoriales/accion-social/comision-calidad-infancia25.pdf</p>

Fecha de celebración	26/11/2025
Lugar de celebración	Casa de los Morlanes
N.º asistentes miembros	7 miembros de entidades y 3 personas técnicas.
Orden del día	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Presentación de los participantes 2.- Presentación del documento. 3.- Video “40 años de Centros Municipales de Tiempo Libre” 4.- Devolución del Servicio de Servicios Sociales al documento definitivo. 5.- Ruegos y preguntas

III. Mesa de Accesibilidad Universal de Zaragoza

Fecha de celebración	31/03/2025
Carácter sesión	Ordinaria
Lugar de celebración	Casa de los Morlanes
N.º asistentes miembros	18
N.º asistentes invitados	4 (2 representantes de grupos políticos y 2 personas técnicas)
Orden del día	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Aprobación, si procede, del acta de la sesión anterior de fecha 16 de diciembre de 2024. 2.- Informar de las actuaciones de la Mesa de Accesibilidad en 2024. 3.- Propuesta de objetivos y tareas a desarrollar por la Mesa de Accesibilidad en 2025. 4.- Presentación del documento Borrador del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Zaragoza y próximos pasos a seguir. 5.- Ruegos y preguntas.
Acuerdos	
Acta de la sesión	https://www.zaragoza.es/contenidos/gobierno-abierto/consejo-ciudad/sectoriales/accion-social/Acta-Mesa-Accesibilidad-Zaragoza-31-03-2025-firmada.pdf

Fecha de celebración	10/07/2025
Carácter sesión	Ordinaria
Lugar de celebración	Salón de Plenos del Edificio Seminario
N.º asistentes miembros	13
N.º asistentes invitados	4
Orden del día	<p>1.- Aprobación, si procede, de las actas de las sesiones anteriores de fecha 16 de diciembre de 2024 y 31 de marzo de 2025.</p> <p>2.- Someter a valoración de la Mesa de Accesibilidad la instalación de marquesinas del transporte público.</p> <p>3.- Próximos pasos a dar de cara a la implementación del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de Zaragoza.</p> <p>4.- Ruegos y preguntas.</p>
Acuerdos	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación por unanimidad las actas de las sesiones de fecha 16 de diciembre de 2024 y 31 de marzo de 2025. • Aprobación por unanimidad la creación de los grupos de trabajo: “Instalación de marquesinas del transporte público” y “Señalización de Itinerarios peatonales y disposición de las terrazas y veladores en la vía pública”.
Acta de la sesión	https://www.zaragoza.es/contenidos/gobierno-abierto/consejo-ciudad/sectoriales/accion-social/100725-Acta-Mesa-Accesibilidad-10-07-2025.pdf

Fecha de celebración	15/12/2025
Carácter sesión	Ordinaria
Lugar de celebración	Casa de los Morlanes – Sala de Reuniones
N.º asistentes miembros	16
N.º asistentes invitados	2
Orden del día	<p>1.- Aprobación, si procede, del acta de la sesión anterior de fecha 10 de julio de 2025.</p> <p>2.- Accesibilidad en las Fiestas del Pilar: Evaluación y propuestas a</p>

	<p>futuro.</p> <p>3.- Informar de las actuaciones de los grupos de trabajo creados en la reunión del 10 de julio.</p> <p>4.- Información sobre la Guía para la elaboración de los Planes de Accesibilidad de Ámbito o Zona.</p> <p>5.- Cuestiones a tratar aportadas por las entidades:</p> <p>5.1.- Propuestas de mejora de acceso a siete Centros de Convivencia de Mayores y a la Junta Municipal Almozara.</p> <p>5.2.- Oficina de Accesibilidad: Información sobre el estado actual.</p> <p>5.3.- Acciones previstas del Plan Estratégico de Accesibilidad.</p> <p>5.4.- Revisión del cumplimiento del principio de accesibilidad universal en el tranvía de Zaragoza.</p> <p>5.5.- Campañas para liberar las aceras de vehículos que infringen las normas.</p> <p>5.6.- Estacionamiento de autobuses dentro de la parada.</p> <p>5.7.- Zona reservada para personas de movilidad reducida en el espacio Zity durante las fiestas de del Pilar.</p> <p>5.8.- Información visual en los nuevos autobuses.</p> <p>5.9.- Situación pasos de cebra dentro del carril bici con parada de autobús.</p> <p>6.- Ruegos y preguntas.</p>
Acuerdos	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación por unanimidad el actas de la sesión de fecha 10 de julio de 2025.
Acta de la sesión	

