



**Zaragoza**  
AYUNTAMIENTO

# **PLAN DIRECTOR ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES**

**2012 – 2020**

Ciudad de Zaragoza.-

**Ayuntamiento de Zaragoza  
Área de Acción Social y Deportes  
Febrero de 2013.-**

# INDICE

	<b>Nº de Página</b>
<b>Capítulo 0.- Introducción</b>	4
<b>Capítulo 1.- Diagnóstico de la Situación</b>	5
1.1 Contexto global y local de las políticas sociales públicas	5
1.2 La ciudad y las políticas sociales	7
1.3 Tendencias actuales en políticas sociales	10
1.4 Conclusiones diagnósticas	13
<b>Capítulo 2.- Marco legal y normativo actual</b>	23
2.1 La Ley 5/2009 de Servicios Sociales de Aragón	23
2.2 El Catálogo de Servicios Sociales de Aragón	31
2.3 El Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón	34
<b>Capítulo 3. Metodología y Participación</b>	39
3.1 Criterios metodológicos y etapas de elaboración	39
3.2 Proceso y órganos de participación	42
<b>Capítulo 4.- Marco y Líneas Estratégicas del Plan</b>	48
4.1 Marco Estratégico	48
4.1.1. Misión	48
4.1.2. Visión	48
4.1.3. Ámbito de planificación	48
4.1.4. Principios rectores	49
4.1.5. Objetivo general	52
4.2 Línea Estratégica 1ª: La Intervención inclusiva	53
4.3 Línea Estratégica 2ª: La Organización	58
4.4 Línea Estratégica 3ª: Los Actores	62
4.5 Línea Estratégica 4ª: La Sostenibilidad de los Servicios Sociales	67
4.6 Línea Estratégica 5ª: La Cultura de la Calidad	70
4.7 Objetivos y Medidas	74

<b>Capítulo 5.- Ejecución, Seguimiento y Evaluación del Plan</b>	82
<b>5.1 Niveles de toma de decisiones</b>	83
<b>5.2 Órganos responsables</b>	84
<b>5.3 La Ejecución del Plan</b>	85
<b>5.4 El Seguimiento del Plan</b>	86
<b>5.4.1 Los Sistemas de información</b>	87
<b>5.4.2 Los Informes de seguimiento</b>	87
<b>5.5 La Evaluación del Plan</b>	88
<b>5.5.1 Evaluación continua – Evaluación del proceso</b>	88
<b>5.5.2 Evaluabilidad del Plan</b>	89
<b>5.5.3 Indicadores e instrumentos de Evaluación</b>	90
<b>Capítulo 6.- Temporalidad del Plan y Memoria Económica</b>	92
<b>6.1 Introducción</b>	92
<b>6.2 Memoria Económica del Plan</b>	96
<b>6.3 Temporalidad del Plan</b>	100
<b>ANEXOS TÉCNICOS</b>	105
<b>A.1 Base documental e informes de referencia</b>	
<b>A.2 Documento Base</b>	
<b>A.3 Diagnóstico de Necesidades y Demandas</b>	
<b>A.4 Proceso de Consultas y Participación</b>	

## 0. INTRODUCCIÓN

El Plan Director Estratégico de Servicios Sociales de Zaragoza 2012-2020 es el resultado de un trabajo de análisis, reflexión y planificación realizado de forma participativa durante los últimos seis meses. Responde al compromiso municipal de mejorar la organización de la acción social en nuestra ciudad, continuando las experiencias anteriores de los planes precedentes y el trabajo de **las y los** técnicos municipales y las organizaciones sociales. Supone por tanto la articulación las políticas sociales en un momento en que es preciso mejorar la capacidad de respuesta ante las necesidades inmediatas y continuadas, el mantenimiento del sistema público de servicios sociales y la apuesta por un modelo colaborativo de las instituciones públicas y las organizaciones sociales que comparten el objetivo de actuar en aras del interés general **de la ciudadanía**.

Nuestro Plan, además de ser coherente con los propios procesos planificadores de nuestro ayuntamiento, está vinculado con el Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón y al Marco Estratégico 2020 de Zaragoza. Esto supone que es parte de un planteamiento general estratégico al tiempo que está planteado para nuestra ciudad atendiendo a su situación, sus características y sus desarrollos socioeconómicos. Es, por tanto, una visión que parte de la realidad y se alza hacia el futuro a medio y largo plazo. También es una muestra de que la acción social pública debe atender los problemas inmediatos e inaplazables al tiempo que ocuparse de diseñar de la previsión de lo que nos depara el futuro. Como es lógico, el riesgo asumido está en el propio esfuerzo de adelantarnos a ese futuro, que como tal es incierto, pero que también nos compete por responsabilidad y coherencia con el desarrollo de la ciudad. El Ayuntamiento de Zaragoza actúa en lo inmediato y proyecta su acción hacia el futuro, demostrando que la utilidad de la planificación es la mejora de la gestión de lo más próximo y cotidiano.

Zaragoza es una ciudad activa y que protege a sus **ciudadanos y ciudadanas** en general y a los más desfavorecidos en particular. Muestra su preocupación por resolver los problemas existentes al poner el acento en la acción social, atendiendo las necesidades crecientes y comprometiéndose con el empleo local en el ámbito social. En un momento en que una parte importante de nuestra población sufre las consecuencias de la crisis, el municipio está cumpliendo con sus responsabilidades y muestra su deseo de mejorar la organización y la gestión de sus servicios sociales. Para ello cuenta con todos los agentes públicos y privados que coinciden en actuar para mejorar esas situaciones deficitarias y generar soluciones a los problemas actuales. La acción social pública, por lo mismo y de forma coherente, incluye el conjunto de actuaciones vinculadas a las políticas de empleo, vivienda, educación y desarrollo local que contribuyen a combatir la exclusión y mejorar la equidad, la cohesión y la inclusión social. Por ello apostamos por un modelo de colaboración entre los diferentes servicios públicos y entre los agentes externos. El Plan Director es nuestra hoja de ruta y la muestra de nuestro compromiso y responsabilidad pública para el mantenimiento y mejora de una red pública de protección social hacia **las personas más desfavorecidas**.

# 1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN

## 1.1. Contexto global y local de las políticas sociales públicas

En los últimos años estamos asistiendo a cambios intensos producidos no sólo por el impacto de las nuevas tecnologías sino también por la configuración de nuevos escenarios de actuación social y política, donde los roles tradicionales que los grupos humanos venimos representando están cambiando, al igual que cambian los valores de referencia.

Asistimos a un proceso creciente de intercambio globalizado de mercancías y de capitales casi sin límites, mientras que el flujo de personas se produce en un escenario de barreras y limitaciones. Ambos procesos dibujan una sociedad global cuyas repercusiones concretas se dan en los escenarios locales, como es el caso de la ciudad de Zaragoza. Por estas razones, no podemos sustraernos a la necesidad de responder desde lo local a lo global y buscar en esta interacción respuestas y soluciones a los problemas sociales y económicos que tenemos que afrontar.

Este escenario no siempre está acompañado de seguridad. Antes bien, asistimos a un aumento de la incertidumbre, a cambios muy frecuentes de conceptos, de lenguaje, de niveles de riqueza, de desigualdades. Y estos cambios no siempre los afrontamos con la certeza de saber si las respuestas que disponemos son las adecuadas o no.

Inmersos como estamos en la sociedad global – local, observamos cómo las carencias y problemas socioeconómicos se solapan con nuevos procesos de diversificación sociocultural. La sociedad global – local en la que convivimos está caracterizada por la complejidad, y ésta fluye a través de una multiplicidad de perspectivas que no siempre son coherentes entre sí.

Desde una ciudad como Zaragoza, de tamaño medio – grande, que tiene una importante capacidad estructurante en el entorno geográfico – territorial que la rodea y que ha transformado de modo muy importante su fisonomía urbana en los últimos años, no podemos ignorar el impacto de la globalización, porque ésta afecta al modo de gestión de la “cosa pública”, es decir, a las relaciones que se establecen entre **la ciudadanía** y sus gobernantes.

Estamos abocados a ejercer un nuevo modelo de gobernanza pública, sin ignorar que en numerosas ocasiones esta gobernanza es multinivel, donde las demandas y necesidades se detectan en un nivel y las decisiones para provisionar recursos y servicios, se toman en otro nivel. Esto afecta no solo a la gestión de lo local, sino también a la gestión interinstitucional de la sociedad global en la que estamos inmersos (Administración Local, Comunidad Autónoma, Administración General del Estado, Unión Europea, etc.).

Las decisiones que se toman en los principales núcleos de poder económico – financiero – político influyen notablemente en la gobernanza de la vida cotidiana de las ciudades. Esta influencia no siempre está acompañada, como ya hemos señalado anteriormente, de mayor seguridad ni tampoco de mayor capacidad. La globalización y la gobernanza multinivel que acompaña a ésta, está acompañada por claros efectos que alteran en unas ocasiones o debilitan en otras, la toma de decisiones y la planificación de lo local.

Este escenario choca con el alto valor que la ciudadanía da a los servicios públicos y sociales de proximidad, porque para **las y los ciudadanos** la cohesión social alcanzada mediante el impulso y desarrollo del “Estado de Bienestar”, sí que representa seguridad y protección.

En la sociedad global observamos un aumento creciente de la dualidad social y, como señala Manuel Castells, ésta se expresa en dos ámbitos de la economía: la economía formal basada en la información y la economía informal basada en la fuerza de trabajo descualificada.

También asistimos a un creciente aumento de las desregulaciones y a una mayor importancia de lo aleatorio. Estos fenómenos están acompañados por una erosión creciente de las protecciones sociales, lo que está ocasionando la conformación de un espacio de mayor vulnerabilidad entre los sujetos, los ciudadanos y ciudadanas.

Zaragoza en este escenario global ha de impulsar una estrategia desde lo local con visión global, tanto en lo referido a su desarrollo económico futuro como en la construcción de la cohesión social.

## 1.2. La ciudad y las políticas sociales

Son varios de los fenómenos que caracterizan la gestión pública de la ciudad, en lo referido a las políticas sociales públicas:

- Los datos demográficos de evolución de la población de Zaragoza nos ofrecen este panorama: los índices de feminidad, juventud (aunque sube ligeramente) y envejecimiento permanecen básicamente en los mismos parámetros a lo largo de los años analizados. El índice de sobre-envejecimiento ha aumentado. La presencia de población inmigrante ha crecido considerablemente (del 2,35% al 15,51%).
- Zaragoza representa demográficamente, en estos momentos, algo más del 58% de la población de Aragón. Proyectando este dato al ámbito de la acción social, este impacto alcanza entre el 75-80% del total de la población aragonesa.
- Si tomamos como referencia los datos de los últimos cuatro años (2008-2012), podemos observar mejor cómo van evolucionando las tendencias poblacionales en nuestra ciudad:
  - Ligero incremento del índice de feminidad.
  - Ralentización del proceso de recepción de personas extranjeras.
  - Puntual disminución de la población sobre-envejecida, lo que no debe hacernos perder de vista que el envejecimiento creciente y la dependencia demográfica de la población aragonesa va a ser una tendencia creciente en los próximos años.
- En la ciudad existen los “no lugares” y también el fenómeno de la sobrelocalización. Estos espacios hacen inhabituales las relaciones entre barrios antiguos y suburbios del extrarradio; éste, se va “fuera - de - lugar”, creándose nuevas líneas de división y nuevas insularidades.
- Zaragoza tiene ante sí el reto de articular una estrategia de gestión del espacio ciudad, del espacio barrio, del espacio plaza como un espacio – ciudad – distrito – barrio para la convivencia, caracterizada esta por la diversidad de **quienes** la habitan y la conforman.
- Este reto implica para las políticas sociales públicas la necesidad de reordenar sus intervenciones en los territorios concretos (los barrios) desde la perspectiva de la convivencia normalizada, con el fin de que los conflictos de convivencia, los conflictos por el uso del espacio público, no sean tomados sólo desde la óptica de la seguridad pública, sino también como espacio de socialización intercultural.

- No debemos obviar que la composición plural (según procedencia) de la población de Zaragoza y las diferencias generacionales observadas en la pirámide de población, son un excelente “leif motiv” para ejercitar en Zaragoza los espacios de diversidad intercultural y de relaciones intergeneracionales.
- La crisis económica estalló sin dejar margen temporal para la reacción. En esos momentos los servicios sociales, como sistema público de protección social en España, no se encontraban en una situación de madurez, dado que tanto el desarrollo legislativo como la gestión operativa de estos servicios adolecía de debilidades estructurales. Cuando estalló la crisis, los servicios sociales eran uno de los puntos más débiles de los sistemas de protección social. Esta situación también caracterizó a los servicios sociales municipales.
- La crisis ha dejado al descubierto que la coexistencia y convivencia de los servicios sociales de titularidad pública y los de titularidad social no está madura. Ante los déficits de oferta, buena parte de las actuaciones de la diversidad de actores de la acción social no es sumativa, ni desarrolla de modo real la coordinación ni la complementariedad.
- El impacto del desempleo en la ciudad de Zaragoza está siendo muy importante. Las cifras de paro nos señalan que en Aragón estamos por encima de **las 110.000 personas desempleadas y que** disponen de una débil cobertura de protección social. Aumenta el número de hogares en el que todos sus miembros activos están **en paro y** entre estos crece con fuerza el número de hogares en los que no hay ningún tipo de ingreso.
- No podemos obviar al hablar de estos temas, el daño que ocasiona el aumento de la economía sumergida, ya que esta viene actuando de importante colchón de amortiguación de la situación. A su vez está distorsionando las cifras de cobertura y protección, porque el número de actividades económicas llevadas a cabo, no registradas y no declaradas fiscalmente, es importante.
- Según la Encuesta de Condiciones de Vida (ECV), casi la mitad los hogares aragoneses (49,9%) reconoce que tienen dificultades para llegar a final de mes. Esto representa algo más del 51% de la población de Aragón. En estos últimos cuatro años se ha duplicado el número de hogares que muestran dificultades específicas en su capacidad para atender necesidades básicas. Una de cada cinco personas se encuentra en situación de riesgo de pobreza o exclusión social, según los datos ofrecidos en el Informe Situación Social en Aragón 2012.



- A la hora de trasladar estos resultados autonómicos a la ciudad de Zaragoza hay que tener en cuenta dos factores:
  - Las cifras históricas sobre niveles de pobreza han situado a la ciudad de Zaragoza por debajo de la media aragonesa.
  - En sentido contrario, los efectos de la crisis, a nivel de empleo, han sido más fuertes en las áreas urbanas que en las rurales.
- La convergencia del “modus vivendi urbano” con el impacto de la crisis entre las capas asalariadas y medias de nuestra ciudad, hace que hayan emergido con fuerza focos espaciales y nuevos perfiles de vulnerabilidad social, cuya corrección es multicompleja como igualmente complejos son los elementos causales.
- Desde el inicio de la crisis el aumento de la demanda en la red pública de servicios sociales se sitúa en un 61 - 64%. En prestaciones sociales como es el IAI (Ingreso Aragonés de Servicios Sociales) este incremento ha sido superior al 400% y en el caso de las Ayudas de Urgencia (AU) el aumento está por encima del 168%.
- Hay que reconocer que en los últimos cinco años el presupuesto del Ayuntamiento de Zaragoza en materia de acción social ha crecido de modo sostenido, sin ver aplicadas las restricciones que han conocido otras áreas de gestión municipal.
- En el periodo 2007 – 2012 el presupuesto de Acción Social ha aumentado en torno a un 70%. En este mismo periodo, la “provisión de servicios” tiene un peso medio del 66,91% respecto al total del presupuesto de Acción Social de dicha etapa. Las transferencias corrientes, dedicadas básicamente o bien al establecimiento de convenios de colaboración o bien a las convocatorias de subvenciones en materia de acción social y de cooperación, ocupan un valor medio del 23,86%.
- Desde la perspectiva de la protección social, podemos señalar que Zaragoza dispone de una razonable malla de seguridad (protección social), compuesta por una amplia red de prestaciones y servicios gestionados por un tejido social extenso, quizás atomizado, y que actúa de hecho como oferta complementaria de la llevada a cabo por el Ayuntamiento de nuestra ciudad.
- Esta capacidad de protección, constituida por actores institucionales y sociales, está conociendo un fuerte tensionamiento en sus procesos de gestión dado el impacto de la crisis en nuestra ciudad. Las disfuncionalidades que se observan no solo tienen que ver con la sostenibilidad de la capacidad económica para poder intervenir socialmente,

sino que también tienen que ver con las deficiencias de coordinación entre actores. La utilización de las nuevas tecnologías (TIC) no ha penetrado aún de modo suficiente, por lo que las relaciones en red son claramente insuficientes. No hay que olvidar que estamos en un entorno multicomplejo lo que implica que la intervención (social) en la dinámica social haga que la construcción de redes sociales – comunitarias, requiera la aceptación de la participación (en su construcción – gestión) de actores diversos y a diferente nivel, acompañada de dialogo, entendimiento y reconocimiento de los roles específicos y de los liderazgos.

- Le corresponde al Ayuntamiento de Zaragoza liderar las políticas públicas de servicios sociales municipales, lo que conlleva, necesariamente, la búsqueda de complementariedad entre la oferta pública y social, además de buscar la coordinación entre las administraciones que poseen competencias en materia de servicios sociales.

### **1.3. Tendencias actuales en políticas sociales**

El conocimiento que disponemos de la situación en la que se encuentran los servicios sociales municipales y la acción social en nuestra ciudad, así como la observación activa que venimos ejerciendo de modo continuado sobre los fenómenos sociales y situaciones de conflicto social que pudieran acontecer en el espacio de nuestra ciudad, nos permite ofrecer una panorámica de cuales consideramos que son las tendencias en políticas sociales que se observan y que están marcando el presente de la acción social en Zaragoza y su próximo futuro.

La relación de estas tendencias no es ajena al significado e impacto que tienen, en la gestión cotidiana de las políticas sociales en nuestra ciudad, palabras clave como: globalización, glocalización, ciudad, crisis, protección social, desregularización, economía social, economía sumergida, gobernanza, desafección política, descualificación, economía informacional, redes sociales – comunitarias, adaptación, inversión social, democracia participativa, actores sociales. En este escenario relacional es en el que se mueven y tendrán que mover en los próximos años las políticas sociales públicas de Zaragoza.

### Tendencias observadas:

1.- Aumento del peso del envejecimiento, de la dependencia demográfica y de la inmigración en la evolución demográfica de la ciudad y en convivencia cívica. La interacción de estos fenómenos propicia la aparición de otros fenómenos sociales que no podemos obviar, como son: el aumento de los hogares de personas solas, diversidad de las tipologías familiares y su aceptación social; las relaciones intergeneracionales como punto de sostenimiento de la solidaridad primaria; el aumento de la demanda de servicios sociales profesionales de proximidad. La planificación y programación de las políticas sociales locales tendrá que incorporar en su proceso de toma de decisiones, nuevas provisiones de prestaciones y servicios en esta línea.

2.- Armonización legislativa y normativa multinivel del sistema público de los servicios sociales. Respondiendo a la lógica de la glocalización y el nivel de interdependencia de los diferentes niveles de la administración pública, el Gobierno de Aragón tiene ante sí el reto de ser el principal impulsor de este proceso de armonización y el Ayuntamiento de Zaragoza el principal actor en la adecuación de la normativa y en su gestión operativa. Esta armonización no puede ser ajena a un proceso de reordenación de los servicios sociales necesario para lo que es imprescindible que los actores institucionales acuerden una financiación realista, que evite la duplicidad de servicios y prestaciones y que permita la sostenibilidad de los servicios sociales, en nuestra ciudad.

3.- Adaptación y coevolución en las redes de personas. Este fenómeno permite señalar que está cambiando crecientemente el escenario de las redes de solidaridad primaria y que aumenta la simpatía hacia los sistemas de autorganización, impulsada esta bajo el axioma de que “el todo es más que la suma de las partes”.

Tenemos el reto de dar respuestas a situaciones de ritmo intenso y cambiante, lo que implica aumentar la capacidad adaptativa tanto en lo que se refiere a la organización de los servicios como a la gestión ágil y próxima de las prestaciones sociales.

Las demandas sociales han de vincularse a una mejor definición de los roles de los diversos actores sociales e institucionales con el fin de conformar una oferta pública y social complementaria, sin perder de perspectiva los derechos

sociales. La existencia de los mismos queda invalidada sino ofrecemos a los ciudadanos y ciudadanas instrumentos, modos y espacios para su ejercicio.

4.- Sociedad inclusiva. El impacto de la crisis en los niveles de bienestar material de la población y la aparición de nuevos espacios y perfiles de vulnerabilidad social, así como el proceso de desregulación de los sistemas de protección social, pone a las políticas sociales públicas ante la imperiosa necesidad de reorientar su intervención hacia la consecución de una sociedad inclusiva. Esta tendencia no tiene que estar marcada sólo por la necesidad de dar respuesta inmediata a demandas sociales concretas, sino también orientada a establecer las bases para una recuperación normalizada de los niveles de bienestar y cohesión social que se están deteriorando, en la actualidad. El reconocimiento y el derecho subjetivo a prestaciones y servicios sociales deberá estar acompañado de una apuesta por una intervención social comunitaria, que reduzca el individualismo y devuelva al ser social (sociedad) su valor de socialización.

#### 5.- Trabajo en RED y participación social.

Si apostamos por la complementariedad de la oferta público – social y por la aceptación y el reconocimiento de la diversidad de actores y sus diferentes roles, se hace urgente situar en la senda de las prioridades la construcción del trabajo en RED.

El impacto de las redes sociales, en los últimos seis años como espacio relacional, de comunicación y de instrumento participativo no puede ser ignorado.

El intercambio de información y conocimiento entre actores ha de ser una constante que permita superar la patrimonialización que se viene haciendo de la información. Hemos de combinar los servicios presenciales con los servicios “on line”. Estos ofrecen, con las tecnologías actuales y previsiblemente futuras, excelentes oportunidades de atención personalizada. El Trabajo en RED y las tecnologías (TIC) a su alcance aparecen como un potencial de las redes comunitarias.

#### 6.- Inversión social.

El gasto social que ocasionan las políticas sociales públicas es una inversión social, orientada no solo a dotar a los ciudadanos y ciudadanas de prestaciones y servicios sino también a mejorar los niveles de cohesión social y calidad de vida. En el momento actual se reduce y ataca el gasto social

argumentando deficiencias en su gestión, o que este (gasto social) está sobredimensionado.

Los indicadores de gasto social, tanto a nivel local como a nivel autonómico y estatal demuestran que esta visión reduccionista, está ocasionando la emergencia de conflictos sociales que minan la cohesión social. Para mantener niveles aceptables de convivencia y cohesión social es imprescindible dotar a la acción social de nuestra ciudad de capacidad de inversión social (personas, grupos, colectivos).

#### 7.- Democracia participativa.

Las políticas sociales son un bien público y como tal los poderes públicos han de velar por su salvaguarda, ya que éstos gestionan los recursos de todos los ciudadanos y ciudadanas, a través de la recaudación de impuestos y el cobro de tasas y precios públicos por los servicios ofrecidos.

Este es un deber cuya coherencia sólo es alcanzable si está acompañada de una toma de decisiones participada. La desafección política está poniendo sobre la mesa la obsolescencia de los modos de participación tradicionales y no es comprensible que en la sociedad de la información, los ciudadanos y ciudadanas no dispongan de instrumentos de participación en la toma de decisiones. Las políticas sociales públicas son un buen medio para estimular una reducción de la desafección. Son servicios personales y de proximidad y este rasgo acompañado de buenas iniciativas y prácticas de ciudadanía, tienen que contribuir a mejorar los déficits de calidad democrática actuales.

## **1.4. Conclusiones diagnósticas**

El Diagnóstico de necesidades (ver Anexo Técnico A.2.) se ha elaborado articulando dos estrategias investigativas: de una parte, se ha analizado la evolución de las necesidades de la población que reside en la ciudad de Zaragoza, a través del cual se ha podido comprobar que, en gran medida, vienen marcadas y acrecentadas por la situación de crisis. De otra parte, se ha realizado un análisis en torno a la evolución de las posibilidades de respuesta

de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza, que igualmente se ven fuertemente mediatizadas por la situación de crisis.

En términos generales, se pueden extraer unas conclusiones que de forma global marcan la actual situación de los Servicios Sociales Municipales:

- De una parte, se ha incrementado considerablemente el número de expedientes, con lo que **se saturan los CMSS**, lo que tiene incidencia en la carga laboral y posibilidad de respuesta de los profesionales del sistema.
- De otra parte, **se han incrementado las prestaciones de carácter económico**, con lo que, aunque se haya decidido políticamente mantener el presupuesto global, **se resienten otro tipo de prestaciones de carácter no económico** (ya sean del ámbito de los servicios sociales comunitarios como de los especializados).

Estos dos hechos enmarcan el conjunto de conclusiones, que pasamos a enumerar a continuación:

En relación al **aspecto poblacional**, destaca, como síntesis, **el crecimiento de la ciudad se está ralentizando, a la par que lo hace la llegada de inmigrantes**. Por otra parte, se observa en el último año un **descenso del índice de envejecimiento y un leve aumento del de juventud**.

- La población de Zaragoza ha experimentado un crecimiento del 8,8% entre 2004 y 2011, aunque éste se ha ralentizado en los dos últimos años (en 2009 creció un 0,52% y en 2010 un 0,22%).
- En el pasado reciente, es decir, en el periodo comprendido entre el inicio de la crisis económica y la actualidad, se observan las siguientes tendencias demográficas:
  - Un leve aumento del índice de juventud a partir de 2009, que se consolida en el último año analizado, llegando el 14,01%.
  - Un descenso del índice de envejecimiento en el último año analizado, fenómeno que se repite respecto al sobre-envejecimiento.
  - La ralentización del proceso de llegada de **personas de otros países** que marcó la primera década del siglo XXI. Entre 2010 y 2011 sólo aumentó en mil efectivos y en una décima porcentual la presencia de **personas extranjeras** en la ciudad de Zaragoza.

Los parámetros analizados para el conjunto de la ciudad, presentan **una realidad diversa a lo largo de los diferentes distritos** que la componen. Observemos los siguientes datos:

- Respecto a la feminidad, dos distritos (Centro, 121,86, y Universidad, 115,13) presentan valores muy por encima de la media (105,68).
- Respecto a la juventud, dos distritos de nueva creación, Miralbueno (22,18%) y Santa Isabel (21,92%) arrojan valores muy superiores a la media (14,01%), mientras el distrito Centro es que el posee un índice más bajo (10,95%).
- Eso tiene su reflejo, aunque no de forma directa, en los índices de envejecimiento. Centro (24,14%), Universidad (22,41%) y San José (22,17%) presentan valores significativamente a la media (17,99%), mientras otros, como Miralbueno (8,17%), Casablanca (8,27%), Santa Isabel (9,08%) y Actur-Rey Fernando (9,49%), los tienen por debajo.
- La población extranjera representa el 15,51% de los residentes en la ciudad. Con una presencia más elevada, se encuentran el distrito del Casco Histórico (25,52%) y el de Delicias (22,99%). Con una presencia mucho más moderada, se sitúan los distritos de Miralbueno (5,56%), Santa Isabel (5,92%), Actur-Rey Fernando (6,29%) y Casablanca (7,89%).
- A este respecto, es de destacar que no existe una correlación entre presencia de personas extranjeras y rejuvenecimiento de la población, ya que los distritos con menos índice de juventud son los que poseen una mayor tasa de población extranjera. Todo parece indicar que en Zaragoza la juvenalización de determinados distritos tiene más que ver con estrategias de asentamiento de los nuevos hogares de jóvenes, que tienden a residir en los barrios periféricos de la ciudad.

La realidad incierta de la **economía aragonesa** y, por ende, zaragozana, no permiten vislumbrar un futuro halagüeño a corto plazo: después de dos años de decrecimiento (en 2009 el PIB bajó un 4% y en 2010 un 0,13%), la economía experimentó en el año 2011 un leve incremento (0,81%), aunque las primeras cifras disponibles para 2012 indican que **se ha vuelto a la senda del decrecimiento** (que se ha agudizado en el tercer trimestre, con un decrecimiento de -0,3%).

Respecto al **desempleo**, se observa un **incremento significativo** del mismo, que afecta **especialmente a las y los jóvenes**. Por otra parte, aumenta el porcentaje de personas desempleadas que lleva más de dos años en esa situación y **desciende la cobertura al desempleo**.

- El número de personas desempleadas ha crecido en los últimos cinco años desde los 37.623 de 2008 a los actuales 58.517, es decir, un 55%. El

incremento ha afectado en mayor medida a las mujeres (que han crecido un 74%) que a los hombres (38%) y a los nacionales (60%) que a los extranjeros (43%).

- El porcentaje de personas que llevan más de dos años en situación de paro no ha hecho sino aumentar en los últimos cinco años, representando en 2012 un 19% **del total de personas en paro**.
- La tasa de desempleo es muy elevada para **la juventud**, especialmente para **quienes** tienen menos de 19 años (64,08% en Aragón).
- Respecto a la cobertura del desempleo, después de un incremento considerable en los primeros años de la crisis, ha comenzado a descender de forma acusada en los dos últimos (2011 y 2010), situándose en el 60%.
- Respecto a la población en riesgo de pobreza, se observa un paulatino incremento a lo largo de los últimos años, ya que se situaba en España para 2011 en un 21,8%, subiendo desde el 20,7% de 2010 y el 19,5% de 2009. En Aragón, esas cifras son, correlativamente, 13,6% para 2010 y 12,7% en 2009.

**La relación entre el desempleo y las situaciones de necesidad es directa. En este sentido, es de destacar el aumento del porcentaje de familias en las que todos los miembros activos se encuentran en situación de desempleo.**

**Estos datos tienen una clara incidencia en las dificultades que atraviesan las familias aragonesas para sobrellevar los gastos habituales y cotidianos, que van en aumento en los últimos años.**

- A partir de 2007 los gastos globales de las familias disminuyen: un 1,4% entre 2007 y 2008, un 4,9% entre 2008 y 2009 y un 2,6% entre 2009 y 2010.

**En este sentido, el efecto negativo que tiene la crisis en las economías familiares, se traduce en la importancia cada vez mayor que los gastos de vivienda tienen en los gastos globales de las familias.**

- A partir de 2007 los gastos globales de las familias disminuyen. Sin embargo, aunque los gastos de vivienda empiezan a decrecer en 2009, lo hacen a un ritmo inferior que la media. Eso favorece que los gastos de vivienda, poco a poco, vayan representado cada vez más un porcentaje mayor del gasto total que tiene que afrontar la familia cada año.

**Los datos indican que la situación de crisis está incidiendo en el aumento de consumos de determinadas sustancias adictivas.**



- En cuanto al consumo de tabaco, los últimos datos hacen referencia al año 2006. El 26,3% de la población aragonesa declara fumar a diario y el 2,2% **fuman ocasionalmente**. El 50,5% no han fumado nunca y el 21% son **personas ex fumadoras**. En Aragón, la edad media de inicio de consumo de tabaco en **quienes fuman habitualmente** es de 16,7 años.
- En 2006, el 58,8% de la población aragonesa reconocía haber consumido alcohol en las dos últimas semanas. Más del 40% de **las y los aragoneses** iniciaron su consumo de alcohol a una edad igual o menor que los 17 años.
- Por otra parte, según la encuesta sobre drogas a la población escolar (14 a 18 años) de Aragón, el 70,2% de los escolares encuestados habían consumido alcohol en los últimos 30 días.

**Respecto a las necesidades derivadas de la dependencia, hay que decir que los datos son ambivalentes respecto a la evolución del envejecimiento en la población zaragozana.**

- Según las proyecciones del Instituto Aragonés de Estadística (IAEST) ésta seguirá envejeciendo en los próximos años (a ciudad de Zaragoza tiene una población en 2011 de 124.467 personas de 65 años o más y de 18.336 personas de 80 años o más, y pasaría en 2015 a 127.155 y 19.583 respectivamente). Sin embargo, los cambios entre 2010 y 2011 indican que esa tendencia puede estar cambiando.

**Los indicadores nos muestran un continuado aumento significativo de los niveles educativos formales en la población aragonesa. Sin embargo, esta realidad no consigue disminuir la presencia del fracaso escolar y de la tasa de repetición (en primaria).**

- El fracaso escolar está remitiendo en el conjunto de la UE, mientras que no sucede lo mismo en España. Para la provincia de Zaragoza, los datos disponibles muestran también una evolución negativa, puesto que el fracaso escolar en 2002 fue del 25,1% y en 2006 (último dato disponible para la provincia) fue del 27,3%.
- Respecto a la tasa de repetición, ésta está subiendo en respecto a la educación primaria, pero está descendiendo en la educación secundaria.
- En Aragón, en 2010, la tasa bruta de **personas graduadas** en ESO sólo alcanzaba el 74,9%.

**Todos los indicadores tienden a mostrar que son las y los menores quienes en mayor medida están sufriendo los efectos de la crisis.**

- En las últimas cifras que obran en nuestro poder (Eurostat), ya se perciben el efecto de la crisis, mostrando que la pobreza crónica en la infancia ha crecido casi seis puntos porcentuales desde 2007 hasta 2010, hasta el 16,7%.

Se han dado pasos en el esfuerzo por comprender estas nuevas demandas y perfiles de necesidad y se han conocido datos que permiten señalar que **se ha ampliado aún más la brecha de la desigualdad**.

- El Índice Gini, que mide la desigualdad, muestra un importante aumento en Aragón desde el año 2008 (15,37 sobre un valor máximo de desigualdad de 100) al año 2009 y 2010 (39,54 en ambos).

Todos estos datos tienen su reflejo en la **demanda dirigida a la red básica de los servicios sociales (CMSS – Prestaciones Sociales Básicas)**, que, desde el inicio de la crisis ha **aumentado entre un 61-64%**.

- Desde el año 2007 hasta 2011 ha ido en aumento constante tanto el número de expedientes (67%), como el de **personas directamente atendidas** (96%) y el del número de personas que componen la unidad familiar atendida (80%).
- En el 2011, el número de expedientes vivos llegó a alcanzar el 13,54% de las familias zaragozanas, cuando se partía de un 5,45% en 2007.
- A lo largo del periodo analizado, se ha intervenido con 1.081 familias a través del Programa de Apoyo Socioeducativo a la Infancia y a la Familia, en la que residían 2.352 menores, observándose un incremento del 25% en los tres últimos años.

El principal efecto de este aumento de la demanda se ha dejado observar en las **prestaciones económicas**, que han experimentado un **crecimiento considerable**.

- Respecto a las Ayudas de Urgencia, el **aumento de la demanda** se ha situado en torno al **168%** en los años analizados. **En concreto**, la demanda se ha duplicado en los últimos tres años, al igual que ocurre con los importes económicos dedicados a estas ayudas.
- Respecto al Ingreso Aragonés de Inserción, la evolución observada en los últimos cinco años pone de manifiesto que las situaciones de precariedad se han ido extendiendo en la ciudad de Zaragoza. Si en 2007 eran sólo 170 las familias beneficiarias del IAI, en 2011 se ha pasado a 3.331, lo que supone un incremento del 1.959%.

El resto de **prestaciones de carácter no económico** del sistema de servicios sociales comunitarios **dirigidas a las personas mayores ha evolucionado no**

sólo en relación a las necesidades sociales, sino también **atendiendo a la financiación** que se ha destinado a las mismas y que, en su gran mayoría depende de las aportaciones del Gobierno de Aragón.

- La evolución de los beneficiarios del SAD sufre un aumento en el año 2009 para después descender ligeramente y mantenerse en los dos últimos años en torno a los 4.500 usuarios **o usuarias**.
- La evolución de las **personas atendidas** en la prestación de SAAD / Cargas Familiares ha experimentado una disminución progresiva en cuanto al número de **personas atendidas**, hecho que se hace relevante especialmente en el último año analizado (que supone el 54% del 2007).
- Después de una etapa inicial en la que se aumentó en número de beneficiarios de Teleasistencia en un 7%, el número de usuarios ha permanecido estable a lo largo de los años analizados, como una apuesta y apoyo a este colectivo por parte del Gobierno de la ciudad.
- Respecto al número de informes PIAS realizados por los profesionales del ayuntamiento, éste ha sufrido una evolución con altibajos, creciendo en el primer año de aplicación de la Ley, descendiendo en 2010, para volver a crecer en el último año analizado, en el que se sitúa en los 5.348 informes.

Atendiendo a otras **prestaciones dirigidas a menores**, éstas han evolucionado según sus características particulares, en unos casos sujetas a la estricta evolución de la demanda (por ejemplo, menores en riesgo) y en otras, debido a los ajustes presupuestarios que ha habido que hacer para mantener el conjunto del edificio del sistema de servicios sociales.

- La evolución respecto al número de notificaciones de presuntas Situaciones de Riesgo Menores ha descendido desde las 450 en 2008 a las 344 en 2011.
- Respecto al programa municipal Zaragalla, se observa un descenso acusado del número de plazas ofertadas en el año 2009 (llegado a ser un 32,16% de las ofertadas los dos años anteriores). Posteriormente, en 2010, se produce otro descenso, aunque esta vez inferior (situándose en el 20,9%).
- El número de plazas en los Centros de Tiempo Libre ha ido en paralelo a la evolución descendente del número de educadores. De esta forma, es el año 2010 en el que se produce la reducción de casi la mitad de plazas/educadores.
- También se ha producido en el último año una reorganización para la mejora de los dispositivos, lo que ha permitido que en 2011 se recuperen los datos de 2009.

Las diferentes prestaciones vinculadas al **Albergue de Transeúntes** se han visto afectadas por la crisis, aumentando en aquellos casos en los que las posibilidades de espacio lo hacían posible.

- La prestación destinada a ofrecer alojamiento en el Albergue Municipal de Transeúntes se ha mantenido estable a lo largo de los años, con una ocupación media que se sitúa entre el 85% y el 89%.
- Otras prestaciones (comedor, duchas y ropero) han ido creciendo paulatinamente a lo largo de los años, especialmente de 2008-2009, excepto en lo relacionado con el ropero.
- Respecto a los pisos tutelados vinculados al Albergue, el número de **personas usuarias** ha experimentado un fuerte incremento en 2009 pero, a partir de ese año, ha decrecido de forma constante, hasta situarse en unas cifras (63) menores a las que presentaba al inicio del periodo analizado.

En lo relativo a la **Casa Amparo**, tanto en lo concerniente al número de residentes a final de cada año, como en el promedio mensual, se observa un incremento de las cifras a partir del año 2010.

Respecto a la **Casa de la Mujer**, es a partir del año 2010, pero muy especialmente del 2011, cuando se reduce la disposición presupuestaria y comienzan a disminuir la prestación de servicios y actuaciones.

- Para el periodo analizado se observa que aumenta la demanda, en los últimos años, en los servicios que se prestan en la Casa de la Mujer tales como la Asesoría Jurídica y la Atención Integral a la Violencia de Género, es decir los que manifiestan las situaciones de incertidumbre y vulnerabilidad.
- Pero se mantienen los que atienden, pero no dan respuestas materiales, como la Oficina de Información y desciende más claramente aquellos en los que se ha disminuido el presupuesto considerablemente, como cursos de formación ocupacionales, corresponsabilidad doméstica y familiar o sensibilización para la igualdad.

Las actuaciones y programas vinculados al **Centro Municipal de Promoción de la Salud (CMPS)** se han mantenido a lo largo del periodo analizado.

- En el área de promoción de la salud, del CMPS se observa que la evolución de las sesiones informativas ofrecidas en el propio centro ha ido en descenso desde el año 2008, con el leve repunte del último año analizado. Por el contrario, el programa orientado al ámbito escolar ha aumentado significativamente en los años analizados.

- En la atención en salud sexo-reproductiva y mental, las personas atendidas se mantuvieron en una cierta estabilidad hasta el año 2010, en el que descendió en 14 puntos, para mantenerse en 2011. Algo similar ha sucedido respecto a las consultas realizadas.

**El Centro Municipal de Atención y Prevención de las Adicciones (CMPA) ha visto incrementada su nivel de atención a lo largo del periodo analizado.**

- Los casos atendidos en el CMPA han ido evolucionando en ascenso, hasta los 1.046 del último año, que representa en 121% de los casos del año 2007. Evoluciones ascendente de similar calado han experimentado tanto las visitas como los grupos celebrados.
- Respecto a las reuniones de seguimiento y evaluación con los programas de prevención en el ámbito educativo, en los cinco años analizados se han llevado a cabo 1.639 reuniones, produciéndose altibajos en función del año.

**Las personas usuarias y las actuaciones ligadas a la Casa de las Culturas han fluctuado a lo largo del periodo analizado.**

- **Las y los usuarios** de los diferentes programas vinculados a la Casa de las Culturas a lo largo de los cinco años analizados han sido de 68.837, con una oscilación entre los doce mil y los catorce mil, que despuntó en el año 2010.
- El mayor número de **personas** pertenece al Programa de Información y Orientación (un 38% del total), seguido de los informes en materia de extranjería (24%).
- En el Área de Multiculturalidad y Sensibilización existen actuaciones dirigidas a tres colectivos:
  - Respecto a las dirigidas a la población infantil y adolescente: se observa un decrecimiento de los mismos a partir de 2010, que se intensifica en 2011.
  - Respecto a las actuaciones dirigidas al conjunto de la población: la participación se ha distribuido de forma desigual entre los años, especialmente en el primero de los analizados.
  - Respecto a las actuaciones dirigidas a asociaciones, entidades y colectivos, la más importante es el servicio de información general a asociaciones, que después de descender hasta 2009, ha experimentado un crecimiento importante.

**Las actuaciones vinculadas a la Escuela de Jardinería “El Pinar” se han mantenido en valores similares a lo largo de los años analizados o han crecido.**

Al final del año 2011 se procedió a la demolición del último de los **asentamientos chabolistas** existentes en Zaragoza, situado en el Camino de Cogullada.

Los **Centros de Convivencia** han incrementado del número de grupos de actividad, así como el de talleres y usos de comedores, a pesar de la significativa disminución del presupuesto.

- El número de **socios/as** de los Centros de Convivencia se ha ido ampliando año a año, representando los 53.978 un incremento del 82% respecto de los de 2007.
- Los centros de Convivencia han experimentado un aumento de usos en el periodo analizado excepto en el último año, debido a la disminución de días de apertura, a la importante disminución presupuestaria y a la adecuación y unificación del sistema de recuento de usos en los centros.
- Se observa un incremento de los talleres (27,8%) celebrados en los Centros de Convivencia, de la misma forma que lo han hecho los participantes (15,4%).
- Por último la inclusión de Zaragoza en la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores de la O.M.S., reflejaría la concordancia de las actuaciones en el área de prevención y promoción social de **las personas mayores** en el Ayuntamiento de Zaragoza, con los parámetros que a nivel internacional y nacional se establecen para la promoción del envejecimiento activo.

## **2. MARCO LEGAL Y NORMATIVO ACTUAL.**

### **2.1. La Ley 5/2009 de Servicios Sociales de Aragón**

El Ayuntamiento de Zaragoza dispone de una serie de dispositivos en materia de Servicios Sociales que necesariamente han de articularse con el conjunto del sistema de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma, como disponen los artículos 10 y 11 de la Ley 5/2009. Por otra parte, existe una amplia gama de legislación sectorial que incide de igual forma en los servicios sociales, por lo que ha sido tenida en cuenta en la planificación realizada.

Sin embargo, no ha de perderse de vista que los Servicios Sociales municipales tienen una historia, que se inició con el advenimiento de la democracia y la puesta en funcionamiento de una serie de recursos destinados a la cobertura de necesidades fundamentales de **la ciudadanía**, en un contexto en el que las autonomías se encontraban en un estadio incipiente. Por lo tanto, ha sido cometido del Plan Director-Estratégico de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza encontrar una vía que permitiese armonizar el marco que impone la Ley y el Catálogo que la desarrolla, con la historia ya consolidada del Ayuntamiento en la prestación de servicios sociales a sus **ciudadanos y ciudadanas**.

En este sentido, el paso más relevante en el desarrollo de la Ley 5/2009 hasta la fecha lo ha supuesto la aprobación del Catálogo de Servicios Sociales. Dada la importancia de este Catálogo y la implicación que tiene su aplicación para los servicios sociales municipales, tanto en lo referido a la implantación, regulación y reconocimiento de los servicios y prestaciones, como a la definición de qué servicios sociales son considerados básicos y cuáles son complementarios, parece oportuno que señalemos cuáles son los aspectos más relevantes que se han tenido en cuenta en relación a su puesta en marcha y de cara a la definición de las competencias propias que en esta materia ha de tener el Ayuntamiento de Zaragoza, así como de la financiación de los servicios sociales de acuerdo con lo reflejado en el propio Catálogo y sobre todo en la Ley 5/2009 y en la Ley 39/2006.

En el articulado del Catálogo de Servicios Sociales se recogen diferentes aspectos referidos tanto al contenido (artículo 3), como su ámbito de aplicación (artículo 2), el tipo de prestaciones y servicios (artículo 4), el régimen jurídico que regula estas prestaciones y servicios (artículo 5), gratuidad y copago (artículos 8 y 9), competencias de las administraciones locales (artículo 10), catálogos complementarios (artículo 11) y una serie de disposiciones que vienen a recoger de modo expreso el calendario para su aplicación.

Asimismo, el Catálogo contiene cuatro Anexos: el 1º referido al Índice de las Prestaciones y Servicios; el 2º las Fichas de las Prestaciones y Servicios; el 3º el Listado de los Establecimientos; y el 4º un Glosario de términos y conceptos.

A efectos del Catálogo se consideran “Prestaciones esenciales” las que “tienen atribuida dicha naturaleza en el anexo II de este Decreto”. Se consideran “Prestaciones complementarias” a las que “no se atribuye esta naturaleza y así figuran en el anexo II del Catálogo”.

El régimen de provisión de estos servicios y prestaciones se regula en el artículo 6, que indica que esta provisión se podrá realizar *“a través de los centros y servicios, tanto de titularidad pública como privada, que se integran en la Oferta Pública de la Red de Centros y Servicios Sociales de Aragón”*.

En el artículo 6,3 se dice que: *“Las diferentes administraciones Públicas que gestionan prestaciones sociales del Catálogo habrán de asegurar la gestión directa, con medios propios, para el conjunto de prestaciones a que se refiere el artículo 22 de la Ley 5/2009 de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón”*.

El artículo 8, 3 del Decreto 143/2011 que regula lo relativo a la gratuidad y las condiciones de financiación señala que:

*“Los créditos presupuestarios destinados a la financiación de las prestaciones calificadas como esenciales en este Catálogo tendrán la consideración de ampliables, debiéndose incrementar su dotación económica cuando su aseguramiento a las personas beneficiarias lo requiera, en los términos previstos en la normativa presupuestaria”*.

El artículo 10 regula lo referido a las competencias de las entidades locales aragonesas, relacionando éstas con las competencias establecidas en el Título V de la Ley 5/2009. En este artículo se indica que el ejercicio de las competencias se puede hacer bajo cualquiera de las fórmulas previstas en el ordenamiento jurídico, sin perjuicio de las que puedan acordarse en el seno del Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales.



El artículo 11 regula que los ayuntamientos y comarcas pueden aprobar Catálogo complementarios. En el apartado 3º de este artículo se dice que las *“comarcas y ayuntamientos que deseen aprobar el establecimiento de prestaciones o modalidades de prestación complementarias para su ámbito, previamente lo pondrán en conocimiento del Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales”*.

Es preciso señalar que estos catálogos tienen un carácter complementario del Catálogo de Servicios Sociales de Aragón y de lo regulado y ordenado por éste y han de permitir la ampliación de prestaciones o modalidades de prestación complementarias para su ámbito de actuación.

El artículo 13 regula que el Catálogo tiene una vigencia de cuatro años, que pueden ser prorrogados otros cuatro años. Esto nos permite señalar que si el Catálogo ha entrado en vigor el 11 de julio de 2009, es decir, al día siguiente de su publicación tiene una vida “programada” hasta julio 2017, como máximo. El artículo 21, 2 al regular las formas de provisión de los servicios y prestaciones señala que cuando ésta se realiza a través de centros o servicios de una administración distinta a la titular de la competencia:

*“Cabrá efectuarla mediante cualquiera de las fórmulas de colaboración y cooperación entre Administraciones Públicas previstas en el ordenamiento jurídico, sin perjuicio de los criterios que a tal efecto pueda establecer el Consejo Inter - administrativo de Servicios Sociales”*.

El artículo 22 de la referida Ley define lo que se consideran servicios de gestión directa de las Administraciones Públicas de Aragón:

*“Los servicios de información, gestión, evaluación, valoración orientación y diagnóstico tanto básico como especializados, así como la gestión de las prestaciones económicas previstas en el Catálogo de Servicios Sociales”*.

*“El Gobierno de Aragón planificará, evaluará y promoverá el incremento de la oferta pública de servicios y, en todo caso, asegurará la utilización óptima de recursos de naturaleza pública con carácter previo a la aplicación de formas de gestión indirecta”*.

La Disposición Adicional Tercera, al regular lo referido a las “Prestaciones Sociales de tipo Económico contenidas en el Catálogo”, señala que éstas deberán adaptarse a lo que se establezca en la futura Ley de Prestaciones Sociales de carácter Económico prevista en la disposición final de la Ley

5/2009. Esto también afecta a la Renta Básica Social, prevista en el artículo 23.1 del Estatuto de Autonomía de Aragón.

El desarrollo legislativo de la Renta Básica Social, que en Aragón debe innovar y corregir los déficits que actualmente tienen el IAI y a su vez complementar esta prestación, está sin llevar a cabo, al igual que ocurre con la regulación normativa de las ayudas de urgente necesidad, cuya regulación data del año 1993 y que se ha quedado totalmente obsoleta no solo por su caracterización, sino por el fin de las mismas y el perfil de los ciudadanos/as a **quienes** se deben dirigir.

La Disposición Transitoria Primera viene a decir que las prestaciones comprendidas en el actual Catálogo que a la entrada en vigor del mismo vengán prestándose por las correspondientes Administraciones Públicas, y para las que se prevé una regulación específica, continuarán prestándose con los criterios establecidos para cada caso hasta que se produzca la entrada en vigor de la respectiva norma reguladora.

En relación con la acreditación e inscripción de entidades y centros no se dan mayores dificultades, ya que hasta que esté aprobada la regulación prevista en el artículo 81 de la Ley 5/2009 de Servicios Sociales de Aragón, se entiende por acreditadas todas las entidades, centros y servicios sociales que ya lo están en el registro actual, sin menoscabo de la regulación transitoria que el Gobierno de Aragón pueda llevar a cabo.

La Disposición Final Primera regula el calendario de implantación del Catálogo. Es importante esta disposición porque regula en qué momento es efectivo el derecho subjetivo de acceso a las prestaciones consideradas esenciales en el Catálogo. El calendario es el siguiente:

- SAAD, Sistema Aragonés de Atención a la Dependencia, entrada en vigor ajustada a lo señalado en la Disposición adicional primera de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia.
- En un plazo máximo de seis (6) meses desde la entrada en vigor se deberían haber regulado e implantado las prestaciones consideradas esenciales o complementarias.
- No todas prestaciones señaladas tienen un carácter de gratuidad. Así nos encontramos que para el “Servicio de Ayuda a Domicilio y Servicio de Teleasistencia Domiciliaria” son de aplicación lo regulado en la Ordenanza Municipal de Prestaciones Sociales Domiciliarias, en cuanto al pago de las tasas así como lo regulado en la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia. Hay que señalar que el Gobierno de Aragón tiene pendiente de llevar a cabo el desarrollo normativo contemplado en la Ley 5/2009 de Servicios Sociales de Aragón en lo referido a estas prestaciones.

- El acceso a estas prestaciones se realiza en la mayoría de los casos mediante resolución administrativa que llevan a cabo los Servicios Sociales Municipales (SSC – CMSS) en el caso de las prestaciones de “Ayuda a Domicilio, Teleasistencia Domiciliaria, Intervención Familiar”.
- Para el caso de las prestaciones de “Acompañamiento a los Itinerarios de Inserción, Punto de Encuentro Familiar, Alojamiento Temporal para Situaciones de Urgencia”, la resolución administrativa la lleva a cabo el Gobierno de Aragón, y en un buen número de ocasiones la autoridad judicial para el caso del Punto de Encuentro Familiar.
- Para estas prestaciones, los Servicios Sociales Comunitarios son la llamada “puerta de entrada”. En la Ley 5/2009 de Servicios Sociales de Aragón, las prestaciones “Servicio de Información, Valoración, Diagnóstico y Orientación Social, Servicio de Ayuda a Domicilio, Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, Servicio de Intervención Familiar, Servicio de Alojamiento Temporal para Situaciones de Urgencia, Servicio de Acompañamiento a los Itinerarios de Inserción” se reconocen como “Prestaciones Sociales Básicas” cuya gestión corresponde a los municipios<sup>1</sup>.
- La prestación “Servicio Punto de Encuentro Familiar” es una competencia propia y específica del Gobierno de Aragón. El “Servicio de Atención Nocturna” es una prestación de tipo esencial porque está contemplada así en la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.
- En lo concerniente a la atención domiciliaria y su relación con las consecuencias sobre ésta de la aplicación de la Ley 39/2006, ha de señalarse que el Ayuntamiento de Zaragoza ha procedido a la modificación del anterior Reglamento de Prestaciones Sociales Domiciliarias.
- En el nuevo texto de Ordenanza de Prestaciones Sociales Domiciliarias se ha adecuado el articulado y contenido con el fin de disponer de mecanismos actualizados para dar atención a los casos calificados como dependientes y a los que el Gobierno de Aragón prescriba, en el correspondiente PIA, las prestaciones domiciliarias mas arriba señaladas.

Asimismo, se ha de anotar que en la Disposición Final Tercera, 3 se dice que *“las prestaciones no comprendidas en los apartados anteriores tendrán efectividad a partir de la entrada en vigor de este Decreto”*.

Una de las cuestiones claves que está sin resolver tiene que ver con la financiación de los servicios sociales. El Gobierno de Zaragoza viene gestionando de modo directo una serie de prestaciones sociales, sobre las que no recibe por parte del Gobierno de Aragón la financiación correspondiente o cuando ésta se recibe, es claramente insuficiente.

El Convenio Marco de Colaboración, que anualmente, viene siendo renovado con la firma de las dos instituciones (Gobierno de Aragón y Ayuntamiento de Zaragoza) recoge, genéricamente, las prestaciones que en su día fueron reconocidas en el denominado “Plan Concertado de Prestaciones Sociales Básicas”. Desde la aparición de la Ley 30/2006 de Atención a la Dependencia y

<sup>1</sup>

más desde que las CC. AA. tienen plenas competencias en materia de servicios sociales, como es el caso Aragón, los Gobiernos respectivos han impulsado la regulación de estas prestaciones sociales en su propio territorio y han afrontado todo lo referido a la estructura básica que han de tener estos servicios, la organización territorial de los mismos y su financiación. En este sentido, el Gobierno de Aragón tiene pendiente de realizar estas regulaciones y ordenaciones normativas.

Esta problemática en relación con el Catálogo de Servicios Sociales lleva a señalar en qué casos de prestaciones esta situación está pendiente de regulación normativa y competencial correspondiente:

- Servicio de apoyo a personas cuidadoras (1.1.4)
- Servicio de información y orientación especializada a mujeres víctimas de violencia (1.2.1.3.)
- Servicio de información y orientación especializada para jóvenes (1.2.1.5.)
- Servicio de atención terapéutica para cuidadores de personas en situación de dependencia (1.2.3.9.)
- Servicio de alojamiento tutelado para mujeres víctimas de violencia (1.2.4.3.3.)
- Servicio de prevención de la dependencia (1.2.8.1.)
- Servicio de promoción de la autonomía personal (1.2.8.2.)
- Servicio de formación para los cuidadores de personas en situación de dependencia (1.2.8.3)
- Ayudas económicas para la inserción social de las mujeres víctimas de género (2.2.3.)
- Ayudas para familias con hijos e hijas nacidos de partos múltiples o procedentes de adopciones múltiples (2.4.3)
- Servicio dispositivo de alarma para mujeres víctimas de violencia (3.3.1.)
- Servicio de traducción telefónica para inmigrantes (3.1.4.)
- Servicio de transporte adaptado para personas en situación de dependencia (3.3.1.)

También parece conveniente señalar cuáles son las relaciones entre el Catálogo y la Ley 5/2009 de Servicios Sociales de Aragón.

Con la aprobación del Catálogo se da cumplimiento a lo señalado en los artículos 32 a 38 y también a lo recogido en la Disposición Adicional Segunda en lo referido a la “garantía de prestaciones en el desarrollo del Catálogo de Servicios Sociales”. También se ha dado cumplimiento al calendario de desarrollo básico de la Ley en lo alusivo a la aprobación del Catálogo de Servicios Sociales, para el que la Ley preveía “*proceder a su desarrollo y aprobación en el plazo máximo de un año desde la puesta en marcha de la Ley*” (Disposición Final Cuarta).

No obstante una cuestión de gran relevancia que debemos tomar en consideración es que de acuerdo con el Catálogo de Servicios Sociales, el desarrollo normativo del mismo está sujeto, en la casi totalidad de las prestaciones y servicios al “desarrollo normativo de la Ley 5/2009” y a lo previsto en la Disposición Adicional Primera del Catálogo de Servicios Sociales, ya comentada.

Esta observación es de gran importancia, ya que el desarrollo normativo de la Ley es prácticamente inexistente, a salvo lo que se deriva de la aplicación del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia, SAAD, Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

Otro título de la Ley 5/2009 que hemos de tener en cuenta es el Título IV referido a la Planificación de los Servicios Sociales (artículos 39 – 43). En los artículos 40 y 41 el Gobierno de Aragón se obliga a la realización de un Plan Estratégico de Servicios Sociales, aprobado recientemente (junio de 2012), y un Mapa de Servicios Sociales, que no se ha llevado a cabo.

Ambos documentos de planificación social son de especial importancia para el desarrollo y gestión de las políticas sociales públicas en la ciudad de Zaragoza, ya que por un lado fijan el marco de actuación de las políticas sociales en Aragón y que las que son competencia de los gobiernos locales (artículo 40) y de otra parte fija el mapa de los recursos sociales a disponer por parte del sistema público de servicios sociales, del que forman parte los servicios sociales municipales (artículo 41).

Esta última es una cuestión clave porque según sea la demarcación y división territorial de los recursos fijada en el mapa, así habrá de ser la ordenación en la ciudad de Zaragoza.

Asimismo ha de tomarse en consideración el Título V de la Ley 5/2009 referido al régimen competencial (artículos 44 – 49). En concreto, el artículo 48 fija las competencias para los municipios. Este artículo toma especial relevancia cuando nos referimos a la ciudad de Zaragoza, por su tamaño, por su capacidad estructurante, ya comentada en otro apartado de este Diagnóstico y por el impacto de las políticas sociales públicas en nuestra ciudad. Resaltamos de este artículo (referencia artículo 48, 1 a, b, c, d, e, g. y 48.3):

- Estudiar y detectar las necesidades sociales en su ámbito territorial.
- Elaborar los planes de actuación local en materia de servicios sociales y participar, cuando proceda en la elaboración del Plan de actuación del área básica en que se integra.
- Crear y gestionar los servicios sociales necesarios, de acuerdo con los criterios establecidos en la Ley 5/2009.
- Habilitar espacios necesarios para la prestación de los servicios (CMSS)
- Gestionar las ayudas de urgencia.

- Colaborar con la Administración autonómica en el ejercicio de las funciones de inspección y control en materia de servicios sociales.
- Los municipios de más de veinte mil habitantes que, conforme al Mapa de Servicios Sociales aprobado por el Gobierno de Aragón, constituyan área básica de servicios sociales ejercerán en dicho ámbito iguales competencias que las asignadas a las comarcas.

Esta última cuestión está sin resolver ya que al no estar constituida como comarca, Zaragoza ciudad, no se ha avanzado en esta cuestión.

Entendemos que la futura Ley de capitalidad ha de afrontar esta cuestión y resolver todo lo relativo a la “transferencia, delegación, encomienda de gestión de competencia, gestión conjunta, traspaso de servicios” o cualquiera de las fórmulas que se pudieran establecer para el ejercicio de las competencias en estas materias.

Los temas referidos a la financiación de los servicios sociales, que es una de las cuestiones que subyace en el Catálogo de Servicios, están recogidos en el Título VIII de la Ley 5/2009 (artículos 70 – 76). Ha de señalarse que hasta la fecha no se ha dado ningún paso efectivo sobre esta cuestión en lo relativo a la ciudad de Zaragoza, a salvo de lo que se viene recogiendo en el Convenio Marco de Colaboración en materia de Acción Social.

Esta cuestión es de muy especial importancia porque el Catálogo fija servicios esenciales y servicios complementarios. Lo que implica que los servicios sociales esenciales o no, deben estar acompañados de la correspondiente financiación, acorde con lo que fije el Mapa de Acción Social de Aragón – Plan Estratégico de Servicios Sociales y el Catálogo de Servicios. (Artículos 6,3 y artículos 8, 9 y 10, del Catálogo de Servicios Sociales de Aragón).

En lo referido a la legislación específica local ha señalarse que la Ley 7/1985 Reguladora de las Bases de Régimen Local ya ha sido superada por la propia realidad, lo que apunta a un importante desajuste entre las competencias reguladas a través del desarrollo de leyes específicas y las bases legales sobre las que articulan y gestiona la vida local, los municipios.

Hasta aquí se ha identificado lo que podría considerarse el nodo central legal y normativo a través del cual se han desarrollado hasta la fecha los servicios sociales públicos en Aragón y lo serán en el futuro.

Con una visión mas amplia del importante desarrollo legislativo y normativo que implica a los servicios sociales públicos en Aragón, también han representado un avance en los últimos tiempos la aprobación de la Ley 4/2007 de 22 de marzo de Prevención y Protección Integral a las mujeres víctimas de violencia en Aragón. La Ley 13/2006 de 27 de diciembre de Derechos de la Persona. La Ley 2/2010 de igualdad en las relaciones familiares ante la ruptura de la convivencia de los padres.

En relación con las políticas sociales dirigidas a la discapacidad es oportuno señalar algunos de los últimos avances que representan la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Completan este avance la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y el R.D. 1276/2011, de 16 de septiembre, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad.

En cuanto a la intervención social relacionada con la población inmigrante hemos de tomar en consideración, la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social que ha sido modificada por la Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre, de reforma de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.

Esta última ley ha conocido un importante desarrollo normativo con la aprobación del R. D. 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009.

## **2.2. El Catálogo de Servicios Sociales de Aragón**

Se presenta a continuación la concordancia entre las prestaciones contempladas en el Catálogo de Servicios Sociales aprobado por el Gobierno de Aragón y las prestaciones que desarrolla el Ayuntamiento de Zaragoza, en el bien entendido de que éste último tiene la potestad de ir más allá del Catálogo, tal y como reconoce el artículo 11 de la Ley 5/2009, en el que se estipula que los ayuntamientos podrán establecer prestaciones o modalidades de prestación complementarias para su ámbito no contempladas en el Catálogo y siempre que lo pongan en conocimiento del Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales.

Servicio	Carácter	Fecha vigor	Gestiona AYTO	Financia DGA	Observaciones
Servicio de orientación, valoración, diagnóstico y orientación social	<b>Esencial</b>	30/12/2011	SI	SI	Convenio Marco 2011 Acceso directo a través SSC - CMSS
Servicio Ayuda a Domicilio	Complementaria	30/12/2011	SI	SI Copago	<b>Esencial</b> para los/as <b>dependientes</b> . Convenio Marco 2011 Acceso reconocimiento administrativo SSC - CMSS
Servicio de Intervención Familiar	<b>Esencial</b>	30/12/2011	SI	SI	Convenio Marco 2011 Acceso, Informe Técnico SSC - CMSS
Servicio de alojamiento temporal para situaciones de urgencia	Complementaria	30/12/2011	SI	SI	Convenio Marco 2011 Acceso, Informe Técnico SSC - CMSS
Servicio de punto de encuentro familiar	<b>Esencial</b>	30/12/2011	NO	SI	Acceso Resolución judicial – Resolución administrativa G. Aragón
Servicio de acompañamiento o a los itinerarios de inserción	<b>Esencial</b>	30/12/2011	SI	SI	Convenio Marco 2011, sólo personal <b>(IAI)</b> Acceso reconocimiento administrativo G. Aragón
Servicio de atención nocturna	<b>Esencial</b>	30/12/2011	NO	SI Copago	<b>SI</b> a través de <b>SAD</b> Municipal, según Ordenanza y en Pliego de adjudicación (Horario nocturno y festivo)
Teleasistencia domiciliaria	Complementaria	30/12/2011	SI	SI Copago	<b>Esencial</b> para los/s <b>dependientes</b> . Convenio Marco 2011 Acceso reconocimiento administrativo SSC - CMSS



Servicio	Carácter	Fecha vigor	Gestiona AYTO	Financia DGA	Observaciones
Servicio de promoción de la animación comunitaria y participación	Complementaria	30/12/2011	SI	NO	Convenio Marco 2011. Acceso directo a través de los SSC – CMSS.
Servicio de prevención e inclusión social	<b>Esencial</b>	30/12/2011	SI	NO	Convenio Marco 2011. Acceso directo SSC – CMSS + Reconocimiento administrativo G. Aragón
Servicio de atención a urgencias sociales	<b>Esencial</b>	30/12/2011	SI	NO	Convenio Marco 2011. Acceso, Informe Técnico SSC - CMSS
Servicio de alojamiento permanente para personas con discapacidad psíquica	Complementaria	30/12/2011	NO	SI Copago	Acceso, Reconocimiento administrativo G. Aragón
Servicio de alojamiento permanente para personas con discapacidad física	Complementaria	30/12/2011	NO	SI Copago	Acceso, Reconocimiento administrativo G. Aragón
Servicio de estancia diurna ocupacional para personas con discapacidad	Complementaria	30/12/2011	NO	SI Copago	<b>Esencial</b> para los/as <b>dependientes</b> Acceso, Reconocimiento administrativo G. Aragón
Servicio de estancia diurna asistencial a media jornada	Complementaria	30/12/2011	NO	SI Copago	Acceso, Reconocimiento administrativo G. Aragón
Servicio de estancia diurna asistencia temporal	Complementaria	30/12/2011	NO	SI	Acceso, Reconocimiento administrativo G. Aragón
Servicio de apoyo a personas cuidadoras	Complementario	30/12/2011	NO	SI Copago	Apoyo municipal mediante la convocatoria pública de subvenciones. Acceso, Reconocimiento administrativo G. Aragón
Servicio de transporte adaptado para personas en situación de dependencia	Complementaria	30/12/2011	NO	SI Copago	Apoyo municipal (transporte público adaptado) + Convenio Colaboración Acceso, Reconocimiento administrativo G. Aragón

## 2.3. El Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón

El Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón contempla las siguientes Líneas Estratégicas:

- 1.- Desarrollo Normativo del Sistema de Servicios Sociales.
- 2.- Estructura Territorial y Organización Funcional.
- 3.- Atención a las Necesidades Sociales.
- 4.- Cooperación Administrativa y Cooperación Público-Privada.
- 5.- Calidad, Formación, Innovación e Investigación.
- 6.- Sistema de Información de Servicios Sociales y Comunicación a la Ciudadanía.
- 7.- Sostenibilidad Económica del Sistema. Financiación.

Presentamos a continuación las Actuaciones en las que el Gobierno de Aragón ha previsto “**Responsabilidad**” o “**Colaboración**” de las Entidades Locales:

### Línea 1.- Desarrollo Normativo del Sistema de Servicios Sociales.

O. Estratégico. 1.1. Dotar al Sistema de Servicios Sociales de normativa suficiente que garantice el acceso universal al mismo, respuestas adecuadas a las necesidades sociales y la efectividad de los derechos **de las y los ciudadanos** en materia de servicios sociales

Medida: 1.1.1. Elaborar y aprobar normas contempladas en la Ley 5/2009, de Servicios Sociales de Aragón.

ACTUACIÓN: **Decreto del Mapa de Servicios Sociales de Aragón**. Año 2013. Tipo de Participación: COLABORADORA.

Medida: 1.1.2. Desarrollar la normativa de las prestaciones del Catálogo de Servicios Sociales.

ACTUACIÓN: **Norma/s reguladora/s de las Prestaciones de los Servicios Sociales Generales:**

- **Servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social.** (año 2012).
- Servicio de ayuda a domicilio (año 2012-2013).
- Servicio de intervención familiar (año 2012-2013).
- Servicio de apoyo a personas cuidadoras (año 2012-2013).
- Servicio de promoción de la animación comunitaria y de la participación (año 2012-2013).
- Servicio de atención urgencias sociales (año 2012-2013).
- Alojamiento temporal para situaciones de urgencia (año 2012-2013).
- Servicio de prevención e inclusión social (año 2012-2013).
- Servicio de teleasistencia (año 2012).

Tipo de Participación: COLABORADORA.

O. Estratégico. 1.2. Garantizar el carácter innovador de la normativa aragonesa en materia de servicios sociales.

Medida: 1.2.1. Coordinar la normativa aragonesa en materia de servicios sociales.

ACTUACIÓN: **Analizar la normativa municipal, comarcal, autonómica, estatal y europea en el marco de los órganos de participación.** Año 2014. Tipo de Participación: COLABORADORA.

ACTUACIÓN: **Elaborar propuestas para mejorar la coordinación normativa de las diferentes administraciones públicas.** Año 2013 y 2015. Tipo de Participación: COLABORADORA.

ACTUACIÓN: **Realizar un informe anual sobre cumplimiento del calendario de aprobación de las normas correspondientes al Gobierno de Aragón.** Año 2012-2013-2014-2015. Tipo de Participación: COLABORADORA.

ACTUACIÓN: **Elaborar informes de seguimiento de las normas aprobadas por las diversas Administraciones Públicas del Sistema.** Año 2013 y 2015. Tipo de Participación: COLABORADORA.

Medida: 1.2.2. Impulsar mejoras que complementen la normativa aragonesa de servicios sociales y se adecuen a las necesidades emergentes.

ACTUACIÓN: **Elaborar un informe periódico de tendencias transversales innovadoras en servicios sociales en los ámbitos local, autonómico, estatal y europeo.** Año 2013 y 2015. Tipo de Participación: COLABORADORA.

ACTUACIÓN: **Emitir informes sobre la adecuación de la normativa aragonesa con otras políticas sociales, en especial, en materia de igualdad de oportunidades y de inclusión de la perspectiva de género.** Año 2013 y 2015. Tipo de Participación: COLABORADORA.

Línea 2.- Estructura Territorial y Organización Funcional.

O. Estratégico. 2.1. Establecer la organización territorial del Sistema Público de Servicios Sociales para garantizar el acceso de todos los/as ciudadanos/as en condiciones de igualdad.

Medida: 2.1.1. Diseñar el Mapa de Servicios Sociales de Aragón.

ACTUACIÓN: **Delimitar las áreas básicas de servicios sociales generales y los municipios integrados en cada una de ellas.** Año 2013. Tipo de Participación: COLABORADORA.

ACTUACIÓN: **Delimitar el número de Centros de Servicios Sociales en cada área básica.** Año 2013. Tipo de Participación: COLABORADORA.

ACTUACIÓN: **Elaborar un estudio de necesidades de creación, rehabilitación, adaptación y mejora de Centros de**

**Servicios Sociales teniendo en cuenta la igualdad en el acceso.** Año 2013. Tipo de Participación: COLABORADORA.

**ACTUACIÓN: Delimitar y constituir las zonas territoriales para servicios sociales especializados.** Año 2013. Tipo de Participación: COLABORADORA.

**ACTUACIÓN: Delimitar las prestaciones de servicios sociales especializados en las zonas territoriales establecidas con criterios de equidad en el acceso a los recursos.** Año 2013. Tipo de Participación: COLABORADORA.

Medida: 2.1.2. Implementar el Mapa de Servicios Sociales de Aragón.

**ACTUACIÓN: Establecer las prioridades y el calendario de inversiones para Centros de Servicios Sociales.** Año 2013. Tipo de Participación: COLABORADORA.

**ACTUACIÓN: Adecuar el número de profesionales en cada Centro de Servicios Sociales.** Año 2012-2013-2014-2015. Tipo de Participación: COLABORADORA.

O. Estratégico. 2.2. Avanzar en la delimitación de funciones entre los diferentes niveles de atención, adecuando las coberturas y desarrollando instrumentos comunes de acceso a las prestaciones sociales del Sistema Público de Servicios Sociales.

Medida: 2.2.1. Establecer una equiparación funcional entre comarcas y entidades locales no comarcalizadas en materia de servicios sociales.

**ACTUACIÓN: Proponer un instrumento jurídico para equiparar en competencias y funciones a las entidades locales no comarcalizadas con las comarcalizadas.** Año 2014. Tipo de Participación: COLABORADORA.

Medida: 2.2.2. Establecer los requisitos materiales, funcionales y de personal de las diferentes prestaciones sociales.

**ACTUACIÓN: Elaborar criterios comunes de valoración de necesidades sociales.** Año 2013. Tipo de Participación: COLABORADORA.

**ACTUACIÓN: Determinar y diseñar equipos profesionales y ratios que han de conformarse para las diferentes prestaciones del Catálogo de Servicios Sociales.** Año 2013. Tipo de Participación: COLABORADORA.

**ACTUACIÓN: Establecer modelos unificados para Centros de Servicios Sociales y Servicios Sociales Especializados de informes de derivación.** Año 2012. Tipo de Participación: COLABORADORA.

**ACTUACIÓN: Asesorar a entidades locales para elaboración de Catálogos de servicios sociales complementarios en su**

**ámbito territorial.** Año 2015. Tipo de Participación: COLABORADORA.

Línea 3.- Atención a las Necesidades Sociales.

O. Estratégico. 3.5. Promover las condiciones personales, familiares y sociales para participar en la vida social.

Medida: 3.5.1. Promover la Cooperación social.

ACTUACIÓN: **Asesorar técnicamente a entidades sociales.**

Año 2012-2013-2014-2015. Tipo de Participación: COLABORADORA.

Línea 4.- Cooperación Administrativa y Cooperación Público-Privada.

O. Estratégico. 4.1. Mejorar la organización interna del Sistema y reforzar la coordinación administrativa.

Medida: 4.1.1. Ordenar y optimizar una red de coordinación entre los diferentes niveles del Sistema Público de Servicios Sociales.

ACTUACIÓN: **Elaborar protocolos de coordinación en las diferentes materias, entre los diferentes niveles funcionales y territoriales del Sistema Público de Servicios Sociales.** Año 2013-2014-2015. Tipo de Participación: COLABORADORA.

Línea 5.- Calidad, Formación, Innovación e Investigación.

Línea 6.- Sistema de Información de Servicios Sociales y Comunicación a la Ciudadanía.

Línea 7.- Sostenibilidad Económica del Sistema. Financiación.

O. Estratégico. 7.1. Garantizar la suficiencia financiera de todos los niveles del Sistema de Servicios Sociales.

Medida: 7.1.1. Definir el modelo de financiación en el marco de la Ley 5/2009 de Servicios Sociales de Aragón.

ACTUACIÓN: **Elaborar un documento de análisis de financiación de los servicios sociales en función de la distribución competencial de municipios, comarcas, diputaciones provinciales y comunidad autónoma.** Año 2014.

Tipo de Participación: COLABORADORA.

ACTUACIÓN: **Alcanzar un acuerdo, en el seno del Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales, sobre funciones, costes y financiación de los servicios sociales.** Año 2014.

Tipo de Participación: COLABORADORA.

ACTUACIÓN: **Estudiar un modelo de financiación finalista a Entidades Locales.** Año 2014. Tipo de Participación: COLABORADORA.

ACTUACIÓN	AÑO			
	2012	2013	2014	2015
Decreto del Mapa de Servicios Sociales de Aragón		X		
Norma/s reguladora/s de: Servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social	X			
Norma/s reguladora/s de: Servicio de ayuda a domicilio	X	X		
Norma/s reguladora/s de: Servicio de intervención familiar	X	X		
Norma/s reguladora/s de: Servicio de apoyo a personas cuidadoras	X	X		
Norma/s reguladora/s de: Servicio de promoción de la animación comunitaria y de la participación	X	X		
Norma/s reguladora/s de: Servicio de atención urgencias sociales	X	X		
Norma/s reguladora/s de: Alojamiento temporal para situaciones de urgencia	X	X		
Norma/s reguladora/s de: Servicio de prevención e inclusión social	X	X		
Norma/s reguladora/s de: Servicio de teleasistencia	X			
Analizar la normativa municipal, comarcal, autonómica, estatal y europea en el marco de los órganos de participación			X	
Elaborar propuestas para mejorar la coordinación normativa de las diferentes administraciones públicas	X			X
Realizar un informe anual sobre cumplimiento del calendario de aprobación de las normas correspondientes al Gobierno de Aragón	X	X	X	X
Elaborar informes de seguimiento de las normas aprobadas por las diversas Administraciones Públicas del Sistema		X		x
Elaborar un informe periódico de tendencias transversales innovadoras en servicios sociales en los ámbitos local, autonómico, estatal y europeo		X		X
Emitir informes sobre la adecuación de la normativa aragonesa con otras políticas sociales, en especial, en materia de igualdad de oportunidades y de inclusión de la perspectiva de género		X		X
Delimitar las áreas básicas de servicios sociales generales y los municipios integrados en cada una de ellas		X		
Delimitar el número de Centros de Servicios Sociales en cada área básica		X		
Elaborar un estudio de necesidades de creación, rehabilitación, adaptación y mejora de Centros de Servicios Sociales teniendo en cuenta la igualdad en el acceso		X		
Delimitar y constituir las zonas territoriales para servicios sociales especializados		X		
Delimitar las prestaciones de servicios sociales especializados en las zonas territoriales establecidas con criterios de equidad en el acceso a los recursos		X		
Establecer las prioridades y calendario de inversiones para Centros Serv Sociales		X		
Adecuar el número de profesionales en cada Centro de Servicios Sociales	X	X	X	X
Proponer un instrumento jurídico para equiparar en competencias y funciones a las entidades locales no comarcalizadas con las comarcalizadas			X	
Elaborar criterios comunes de valoración de necesidades sociales		X		
Determinar y diseñar equipos profesionales y ratios que han de conformarse para las diferentes prestaciones del Catálogo de Servicios Sociales		X		
Establecer modelos unificados para Centros de Servicios Sociales y Servicios Sociales Especializados de informes de derivación	X			
Asesorar a entidades locales para elaboración de Catálogos de servicios sociales complementarios en su ámbito territorial				X
Asesorar técnicamente a entidades sociales	X	X	X	X
Elaborar protocolos de coordinación en las diferentes materias, entre los diferentes niveles funcionales y territoriales del Sistema Público de Servicios Sociales	X	X	X	X
Elaborar un documento de análisis de financiación de los servicios sociales en función de la distribución competencial de municipios, comarcas, diputaciones provinciales y comunidad autónoma			X	
Alcanzar un acuerdo, en el seno del Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales, sobre funciones, costes y financiación de los SS			X	
Estudiar un modelo de financiación finalista a Entidades Locales			X	

## **3. METODOLOGÍA Y PARTICIPACIÓN**

### **3.1. Criterios metodológicos y etapas de elaboración**

Desde un punto de vista metodológico, el Plan Director Estratégico de Servicios Sociales 2012 – 2020, ciudad de Zaragoza, ha conllevado la implicación de un amplio número de agentes con diferentes perspectivas y responsabilidades en el Sistema Municipal de Servicios Sociales, así como el empleo de diversas técnicas de investigación, tanto de carácter primario como secundario.

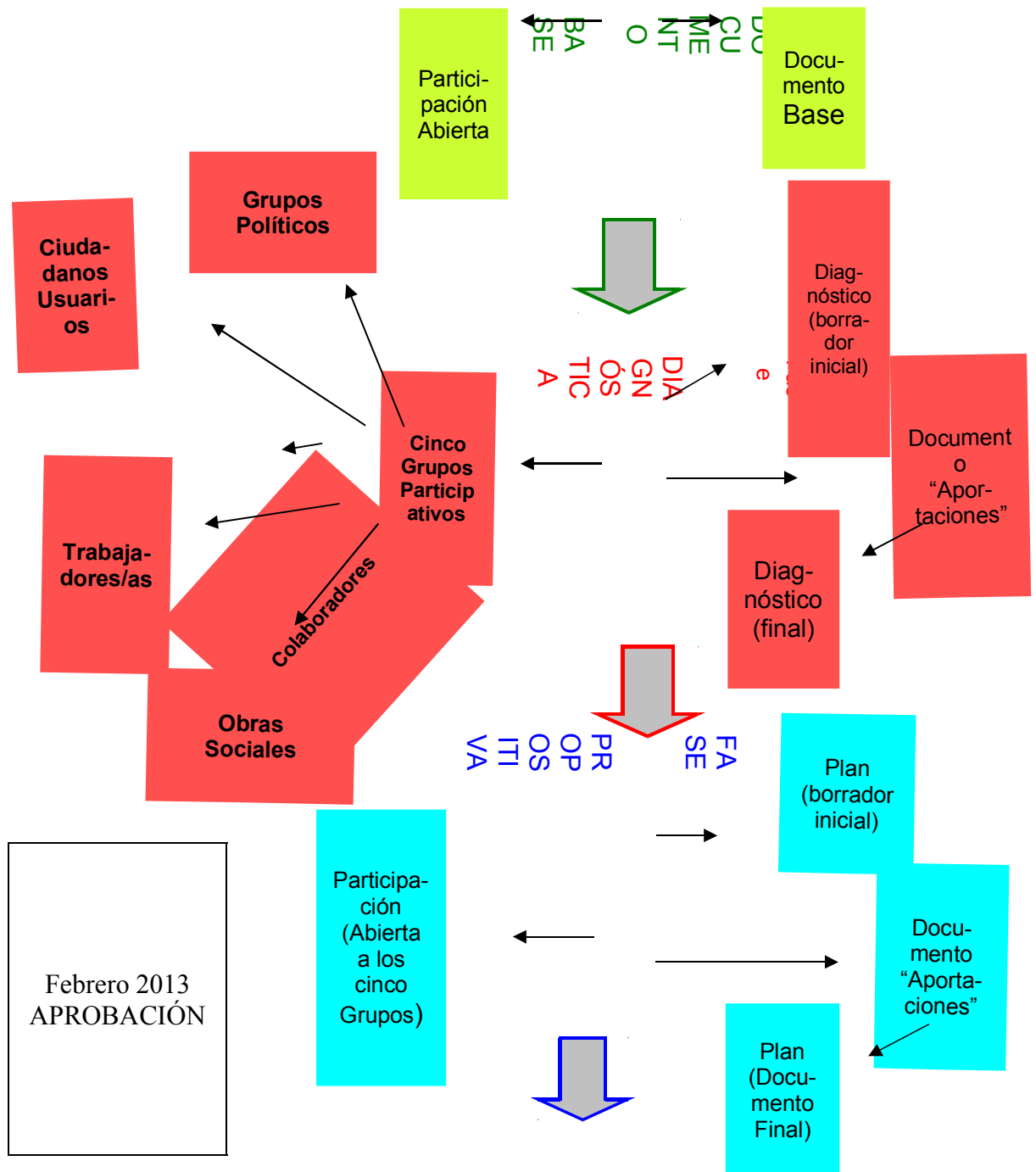
La razón de emplear esta estrategia reside en que se consideró que el Plan debería ser un punto de encuentro entre las visiones, expectativas y aportaciones de todas aquellas personas y entidades que tienen algo que ver con el Sistema Municipal de Servicios Sociales, todo ello sin renunciar a la responsabilidad última que deben tener en su aprobación los órganos de gobierno del Ayuntamiento de Zaragoza.

Resumiendo, en la elaboración del Plan se han tenido en consideración tres vectores fundamentales:

- El vector técnico. Bajo la coordinación y supervisión de la Comisión Técnica que se creó en el Área de Acción Social y Deportes para el impulso, desarrollo y terminación de los trabajos tendentes a la aprobación del Plan. Esta Comisión ha supervisado la elaboración de los diferentes documentos técnicos que se han utilizado a lo largo del proceso y que iban siendo redactados por la Oficina Técnica de Planificación y Programación. Por otra parte, esta Comisión se ha constituido en el cauce para la articulación de la dimensión participativa del proceso.
- El vector participativo. El sentido de esta dimensión ha consistido en propiciar la incorporación a cada uno de los documentos contemplados en el Plan, de las expectativas y propuestas de los principales agentes de la ciudad implicados en los servicios sociales, así como de los propios trabajadores y trabajadoras del sistema.
- El vector político. Se ha diseñado una estrategia que ha permitido tener en cuenta las aportaciones de los distintos grupos municipales a lo largo del proceso. Igualmente, en el momento final de decisión en torno al articulado definiti-

vo del Plan, así como a la Memoria Económica, se ha abierto un espacio de debate y consenso que ha permitido que el documento Plan acumule un alto nivel de apoyo político en el seno de la Corporación.

El itinerario seguido para la elaboración del Plan se encuentra resumido de forma esquemática en la siguiente gráfica:





En este cuadro se puede comprobar que han sido tres los documentos clave del proceso de elaboración del Plan Director Estratégico de Servicios Sociales 2012 – 2020, ciudad de Zaragoza:

- El Documento Base del Plan Director-Estratégico de Servicios Sociales de la ciudad de Zaragoza, 2012-2020, de diciembre de 2011.
- El “Diagnóstico de Necesidades, ciudad de Zaragoza”, de octubre de 2012 (con sus aportaciones).
- “El Marco Estratégico y las Líneas Estratégicas del Plan”, de noviembre de 2012.

A esos tres documentos hay que añadir este último, que compone el Plan en sentido estricto y que contempla, además del Marco Estratégico y del listado de Líneas, Objetivos y Medidas, un resumen del diagnóstico y del marco legal. Por otra parte, se incluye un apartado metodológico, y tres capítulos adicionales: el Seguimiento y la Evaluación del Plan; la Temporalización y la Memoria Económica.

Respecto a las técnicas de investigación aplicadas, en el siguiente epígrafe (“Base Documental del Plan”) se aclarará con mayor detalle las características de cada uno de los insumos empleados en la redacción del Plan. Sirva este momento para resaltar que se han utilizado dos estrategias diferenciadas:

- En primer lugar, se ha procedido a analizar toda la información cuantitativa de carácter secundario respecto a las condiciones de vida de la población zaragozana, lo que ha permitido la redacción de la primera parte del Diagnóstico de Necesidades.
- En segundo lugar, se ha analizado la información de carácter primario procedente de los propios servicios sociales municipales, lo que ha hecho posible la redacción de la segunda parte del Diagnóstico de Necesidades, en la que se ha profundizado en la oferta de servicios y su alcance en cuanto a la satisfacción de las necesidades sociales, previamente detectadas.

Con esas dos fuentes de información se elaboró en un primer momento el “Documento Base”, que se sometió a valoración por parte de los agentes sociales de la ciudad. Posteriormente, a la vista del inicio del proceso de elaboración del Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón, por parte del Gobierno de Aragón, se tomó la decisión de suspender temporalmente la realización del Plan municipal con el fin de conocer los resultados del Plan aragonés y tomar en consideración sus recomendaciones en el presente Plan.

En consecuencia, los trabajos de elaboración del siguiente documento (“Diagnóstico”) se comenzaron en el verano de 2012 y el primer borrador se sometió a la participación de los agentes en septiembre del mismo año. Posteriormente, vino la fase propositiva, que se terminó en noviembre, con lo que el Plan quedó visto para su última redacción en diciembre de 2012.

### **3.2. Proceso y órganos de participación**

A la hora de elaborar el Plan Director-Estratégico de Servicios Sociales 2012 – 2020, ciudad de Zaragoza, el Ayuntamiento de Zaragoza ha combinado las dos estrategias clásicas de la participación, la vinculada a órganos y la vinculada a procesos:

Los órganos de participación son espacios permanentes y estables de participación que se reúnen con cierta regularidad, tienen una estructura organizativa formalizada y tratan determinadas problemáticas, pudiendo abordar una temática concreta (sectoriales, como el Consejo Sectorial de Acción Social y el Consejo del Mayor) o un ámbito más global (como el Consejo de Ciudad). Los órganos constituyen la dimensión más estable de la participación.

Los procesos de participación son experiencias de participación que se llevan a cabo en un período limitado en el tiempo. Los procesos son una expresión más dinámica de la participación, donde los participantes pueden intervenir en alguna o en todas las etapas de los mismos. Los procesos tienden a romper con la tradicional lógica de los consejos y se basan en principios innovadores como la proximidad, la transversalidad, la visión estratégica y la amplia participación, estimulada por la combinación de distintas metodologías participativas.

### El proceso:

Como se ha podido comprobar en el esquema del proceso aportado en el apartado de criterios metodológicos, han sido cinco los espacios de participación que se han creado con ocasión de la redacción del:

#### 1.- Grupo de Partidos Políticos con representación en el Ayuntamiento de Zaragoza:

PARTIDO POPULAR DE ARAGÓN  
PARTIDO SOCIALISTA OBRERO ESPAÑOL  
CHUNTA ARAGONESISTA  
IZQUIERDA UNIDA DE ARAGÓN

Los miembros de este grupo han realizado aportaciones en reuniones específicas celebradas al efecto y en el Pleno Municipal del 12-13 de noviembre de 2012, en el que se celebró el debate sobre el Estado de la Ciudad.

#### 2.- Grupo de Entidades Colaboradoras con el Ayuntamiento de Zaragoza:

Se trata de entidades que a través de las diferentes fórmulas que permite la legislación, colaboran con el Ayuntamiento de Zaragoza en la prestación de algún servicio o recurso social. El grupo estaba formado por las siguientes entidades:

FUNDACIÓN DFA  
ONCE  
CÁRITAS  
COLEGIO PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL  
FUNDACIÓN ADUNARE  
FUNDACIÓN EL TRANVÍA  
ASAPME  
COMITÉ CIUDADANO ANTISIDA ARAGÓN  
FUNDACIÓN RAMÓN REY ARDID  
AMAC-GEMA  
FUNDACIÓN PICARRAL  
COLEGIO PROFESIONAL POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
EBRÓPOLIS  
RED ARAGONESA ENTIDADES SOCIALES INCLUSIÓN  
FUNDACIÓN LA CARIDAD  
CRUZ ROJA  
CERMI ARAGÓN  
FUNDACIÓN FEDERICO OZANAM  
AREI  
COLEGIO EDUCADORES SOCIALES ARAGÓN  
ASOCIACIÓN DE VECINOS DELICIAS

FUNDACIÓN BENITO ARDID  
FEDERACIÓN ARAGONESA DE SOLIDARIDAD  
FUNDACIÓN SAN EZEQUIEL MORENO

Para propiciar y facilitar la participación, se celebraron dos reuniones presenciales y se constituyó un foro de trabajo alojado en la página web de Ebrópolis.

### 3.- Grupo de Entidades representativas de los ciudadanos/usuarios de los Servicios Sociales:

Formado por las siguientes entidades:

AA.VV “MANUEL VIOLA”  
ASOCIACIÓN CONSUMIDORES TORRE RAMONA  
OSTA  
FACU  
CC.OO  
UGT  
EBRÓPOLIS  
UNIÓN VECINAL CÉSAR AUGUSTA  
C.G.T.  
FABZ  
UNIÓN DE CONSUMIDORES

### 4.- Trabajadores y trabajadoras de los Servicios Sociales municipales del Ayuntamiento de Zaragoza:

Se celebró una Asamblea de trabajadores/as al inicio del proceso y se habilitó una plataforma “on-line” (para la descarga de documentación y propiciar la comunicación) en la intranet municipal, que ha hecho posible la participación de los trabajadores y trabajadoras, ya sea directamente, ya sea a través del trabajo en grupo en los centros municipales donde prestan sus servicios.

### 5.- Grupo formado por las Obras Sociales de entidades financieras que operan en la ciudad de Zaragoza:

Se han mantenido diversos contactos con las Obras Sociales de Ibercaja, Caja3, Bantierra y La Caixa.

Ha habido dos momentos clave de consultas: uno referido a la fase diagnóstica y otro a la fase propositiva. Como resumen de las aportaciones realizadas por los diferentes grupos, se presentan a continuación los siguientes cuadros:

**Tabla: Aportaciones de los diferentes grupos al Plan.**  
Datos absolutos y relativos.

Población	Número de Aportaciones Diagnóstico	Número de Aportaciones Fase Propositiva	Total Aportaciones	Porcentaje
Partidos políticos	6	6	12	3,80%
Entidades Colaboradoras	96	63	159	50,32%
Entidades Ciudadanos/Usuarias	42	44	86	27,21%
Trabajadores/as	27	32	59	18,67%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>145</b>	<b>316</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

En total, se han realizado 316 aportaciones a los diferentes documentos a lo largo del proceso de elaboración del Plan Director-Estratégico de Servicios Sociales 2012–2020, ciudad de Zaragoza:

- Del conjunto, 171 (54%) se han dirigido al documento diagnóstico y 145 (un 46%) al documento que abordaba las propuestas a incluir en el articulado del Plan.
- Del total, la mitad han procedido de las entidades colaboradoras, un 27% de las entidades representativas de la ciudadanía y usuarios y un 19% de los trabajadores y trabajadoras municipales.

A este último respecto, hay que decir que no han sido contabilizadas la ingente batería de aportaciones realizadas por parte de los trabajadores y trabajadoras de los servicios sociales municipales (ya fuese directamente o a través de grupos de trabajo organizados por centros) orientadas a la corrección, matización, etc., de algunos datos e informaciones que se daban en los borradores respecto a servicios, recursos o programas en los que participan y que han resultado importantísimas a la hora de depurar los documentos finales.

**Tabla: Aportaciones de los diferentes grupos al Diagnóstico.**  
Datos absolutos y relativos en función de la Decisión adoptada.

Población	Número Total	Aceptadas	Rechazadas	Aclaración	Otras
Fase Diagnóstica	171	50	10	80	31
Fase Propositiva	145	55	16	68	6
<b>Total</b>	<b>316</b>	<b>105</b>	<b>26</b>	<b>148</b>	<b>37</b>
<b>Porcentaje Total</b>	<b>100%</b>	<b>33,23%</b>	<b>8,23%</b>	<b>46,83%</b>	<b>11,71%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Casi la mitad de las aportaciones han dado lugar a una aclaración por parte del equipo técnico redactor de plan. Eso es así porque en la mayoría de los casos se hacen propuestas sobre la introducción de cuestiones que a juicio de quienes han redactado el documento, están recogidas en los borradores presentados a consultas, aunque en otros apartados. En otros casos, se trata

de opiniones de **las y los** participantes, que, aunque fundamentadas, pueden ser o no compartidas y generalizables

El porcentaje de aportaciones aceptadas (33%), que sumadas a las “aclaraciones” (46,8%), alcanzan un total de 79,8%.

Las aportaciones rechazadas alcanzan solamente el 8%.

En cada una de las fases se elaboró un documento de retorno (ver Anexo A.3.-) que se devolvió **individualmente a quienes participaron**, en el que se daba cuenta de la “trazabilidad” de todas las aportaciones. Esto significa que para cada aportación se explicaba la decisión adoptada por el equipo redactor del Plan y se justificaba el sentido de esa decisión.

Como consecuencia del proceso participativo, se puede considerar que el Plan Director-Estratégico de Servicios Sociales 2012 – 2020, ciudad de Zaragoza es fruto de las visiones y expectativas de un conjunto amplio de sensibilidades y expectativas respecto a los servicios sociales municipales del futuro.

#### Los órganos:

Tres han sido los órganos de participación municipales que han propiciado la participación en el proceso de elaboración del Plan Estratégico-Director:

##### 1.- El Consejo de Ciudad:

Se reunió en dos ocasiones para tratar, entre otros, temas relacionados con el Plan. Las dos intervenciones del Consejero de Acción Social tuvieron carácter informativo y su objetivo consistió en complementar el proceso de participación en la elaboración de los diferentes documentos del PDESS. Intervino en dos ocasiones:

- El 16 de octubre de 2012: el Consejero Roberto Fernández y el Coordinador del Área de Acción Social y Deportes informaron sobre el estado de realización del Plan Director. Entregaron copia del documento diagnóstico que se estaba finalizando. El Consejero incidió en la importancia de la participación de los agentes sociales y municipales en este proceso de establecimiento de la realidad social de la ciudad. La mayor parte de **quienes componen el Consejo** participan como miembros de los grupos de trabajo, si bien **quienes no lo hacen** agradecieron la información recibida y se pusieron a disposición del Consejero para colaborar en lo que fuese posible. Éste se comprometió a continuar informando de los trabajos de realización del PDESS en la siguiente sesión prevista para finales de año.

- El 10 de diciembre de 2012: cumpliendo con el compromiso adquirido en la sesión anterior, el Consejero de Acción Social y Deportes presentó el estado de la cuestión. En concreto, explicó el documento Marco Estratégico y Líneas Estratégicas y planteó las siguientes fases de trabajo hasta comienzos de 2013. En las intervenciones que se produjeron, las personas asistentes constataron la participación de los diferentes agentes sociales y políticos en la elaboración del Plan Director y su grado de satisfacción.

## 2.- El Consejo Sectorial de Acción Social:

Dado que la mayoría de las entidades presentes en el Consejo Sectorial de Acción Social han participado activamente en el proceso de elaboración del Plan, se fijó una única reunión, al final del mismo, en la que se presentaron todos los documentos que componen el Plan de forma conjunta. Esa reunión se celebró el 18 de diciembre de 2012.

El desarrollo de la sesión incluyó entre los puntos del orden del día, la información sobre la situación del PDESS en ese momento. De nuevo se constató que todas y todos los miembros del Consejo han participado directa o indirectamente en los grupos de trabajo. En las intervenciones se pone de relieve esta participación y se incide en cuestiones relacionadas con los objetivos y las medidas estratégicas. Se hace referencia al proceso posterior y a la memoria económica del PDESS, así como al seguimiento, control y evaluación. En este sentido, el Consejero propone que sea el propio Consejo Sectorial el que se constituya como comisión de seguimiento, reforzando el propio funcionamiento de este órgano de participación y el propio PDESS.

## 3.- El Consejo del Mayor:

Dado que la mayoría de las entidades presentes en el Consejo del Mayor han participado activamente en el proceso de elaboración del Plan, se fijó una única reunión, al final del mismo, en la que se presentaron todos los documentos que componen el Plan de forma conjunta. Esa reunión se celebró el 4 de diciembre de 2012.

El desarrollo de la sesión permitió a un técnico de la Oficina Técnica de Planificación del Área de Acción Social informar a los presentes del estado de realización del documento. Se entregó el Marco Estratégico y la Líneas Estratégicas y se invitó al Consejo del Mayor y a sus componentes a realizar cuantas aportaciones estimasen precisas.

## **4. MARCO Y LÍNEAS ESTRATÉGICAS**

### **DEL PLAN**

#### **4.1. Marco Estratégico**

##### **4.1.1. Misión**

Prestar servicios de atención social orientados a la mejora de la calidad de vida global de la ciudadanía de Zaragoza, a prevenir situaciones que puedan implicar riesgo de exclusión y a la integración de los colectivos más desfavorecidos, promoviendo el análisis continuo, la innovación y ofreciendo respuestas ágiles y de calidad para la resolución de sus demandas y la satisfacción de sus necesidades.

##### **4.1.2. Visión**

Ordenar y adaptar el sistema de responsabilidad pública de servicios sociales de titularidad municipal, a las necesidades sociales presentes y emergentes, así como a los cambios contextuales (económicos, legislativos y planificadores) que se han producido en los últimos años.

##### **4.1.3. Ámbito de la Participación**

El presente Plan Director se centra en el sistema de servicios sociales de responsabilidad municipal, integrado tanto por los servicios propios del sistema público municipal (recursos y prestaciones de titularidad pública municipal) como por los de titularidad privada que provean prestaciones sociales públicas de competencia municipal, de acuerdo con lo establecido en el ordenamiento jurídico.

Igualmente, aunque la legislación (art. 3.4.)<sup>2</sup> contempla que será la Administración de la Comunidad Autónoma la responsable de la inspección, control y registro de los servicios sociales de titularidad

---

<sup>2</sup> - Excepto que se indique lo contrario en el texto, las referencias que aparecen en este documento a artículos, se refieren a la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.



privada que participan en la acción social mediante la realización de actividades y prestaciones de servicios sociales, el presente Plan Director establece mecanismos de coordinación y estrategias de trabajo en red con el conjunto de ellos que realizan sus actividades en la ciudad de Zaragoza, con el fin de dar mejor respuesta a las necesidades de la ciudadanía zaragozana.

#### **4.1.4. Principios rectores**

El art. 5 establece los principios rectores del sistema de servicios sociales de Aragón, como estructura destinada a la consecución de los diferentes objetivos de la política en materia de servicios sociales. En consecuencia, el sistema municipal de servicios sociales debe regirse por esos mismos principios, a los que se suman dos que se ha considerado específicos de la ciudad de Zaragoza:

a) Responsabilidad pública.

El Ayuntamiento de Zaragoza, directamente o por delegación de la Comunidad Autónoma de Aragón, garantizará la disponibilidad y el acceso a las prestaciones y servicios sociales mediante la aportación de los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios.

b) Universalidad.

El Ayuntamiento de Zaragoza garantizará el derecho de acceso de todas las personas a las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales, con arreglo a criterios de igualdad, equidad y justicia redistributiva, en los términos y con los requisitos establecidos por la Ley.

c) Igualdad.

El Ayuntamiento de Zaragoza deberá garantizar el acceso a las prestaciones y servicios del Sistema Público de Servicios Sociales en el conjunto del territorio de la ciudad de Zaragoza, todo ello sin discriminación asociada a condiciones de índole personal o social, sin perjuicio de la aplicación de medidas de acción positiva para favorecer la igualdad de oportunidades y de trato, así como la accesibilidad universal y el diseño para todas las personas.

d) Equidad.

El Ayuntamiento de Zaragoza llevará a cabo una política redistributiva basada en criterios de equidad entre las personas y los grupos sociales, superando las diferencias de carácter personal, social y territorial.

e) Prevención.

El Ayuntamiento de Zaragoza orientará su actuación integral a minimizar aquellos riesgos que puedan producir situaciones de

necesidad social, actuando sobre las causas estructurales que originan la exclusión o limitan el desarrollo de una vida autónoma.

f) Dimensión comunitaria.

La acción municipal en materia de servicios sociales incorporará el enfoque comunitario en todas las intervenciones sociales.

g) Autonomía personal.

La acción municipal en materia de servicios sociales debe orientarse a potenciar las capacidades de las personas para la elección y desarrollo de su proyecto vital y su desenvolvimiento en los ámbitos social, político, económico, laboral, cultural y educativo.

h) Integración en el entorno.

Los servicios sociales municipales promoverán el mantenimiento de las personas usuarias en el entorno familiar y social habitual, evitando el desarraigo de su contexto conocido en la medida de lo posible.

i) Atención personalizada y continuada.

Los servicios sociales municipales ofrecerán a las personas que lo precisen una atención integral y ajustada a las necesidades particulares de cada persona y de su entorno familiar, territorial y comunitario, garantizando la continuidad de la atención y respetando siempre la dignidad de las personas y sus derechos.

j) Calidad.

El Ayuntamiento de Zaragoza deberá garantizar unos estándares adecuados de calidad en el conjunto de las prestaciones y servicios sociales, fomentando la mejora continua del sistema municipal de servicios sociales.

k) Participación ciudadana.

El Ayuntamiento de Zaragoza promoverá la participación y la corresponsabilidad de las organizaciones de la sociedad civil y de todos los sectores afectados en la planificación y desarrollo del Sistema Municipal de Servicios Sociales.

l) Planificación y evaluación.

El Ayuntamiento de Zaragoza deberá articular los medios necesarios para alcanzar las metas y objetivos de la política social municipal, aprobando las directrices e instrumentos necesarios para ello, así como los elementos de control de la eficacia y eficiencia económica y social del sistema y de su gestión.

m) Descentralización.

La prestación de los servicios sociales municipales, conforme al principio de proximidad, corresponderá a los niveles administrativos o elementos del Sistema más inmediatos a la ciudadanía.

n) Coordinación y cooperación

El Ayuntamiento de Zaragoza actuará, en el cumplimiento de sus responsabilidades dentro del sistema de servicios sociales, de acuerdo con los principios de coordinación y cooperación, promoviendo las actuaciones necesarias que favorezcan dicha coordinación entre administraciones, áreas municipales e iniciativa privada.

ñ) Integración de la perspectiva de género.

En el diseño, planificación, ejecución y evaluación de las acciones que se desarrollen en el marco de este Plan Director-Estratégico se considerará con carácter general la integración de la perspectiva de género, procurando en el resultado de las mismas el respeto a la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, así como la atención específica a las situaciones de especial vulnerabilidad que afecten particularmente a las mujeres.

o) Promoción de la iniciativa y del voluntariado social.

El Ayuntamiento de Zaragoza promoverá la iniciativa social sin ánimo de lucro en la consecución de los objetivos de la política de servicios sociales, fomentando igualmente la colaboración solidaria de la ciudadanía en dicho ámbito.

p) Transversalidad.

El sistema municipal de servicios sociales debe fundamentarse en la transversalidad de sus objetivos y en la necesaria interrelación entre los diferentes sistemas de protección social, asegurándose por el Ayuntamiento de Zaragoza la coordinación y coherencia entre las acciones y programas de la política de servicios sociales y los de las restantes políticas públicas municipales.

q) Sostenibilidad.

El Ayuntamiento de Zaragoza velará por garantizar la sostenibilidad global del sistema municipal de servicios sociales.

r) Fomento del Empleo.

El Ayuntamiento de Zaragoza impulsará iniciativas generadoras de empleo, especialmente vinculadas a la Economía Social, en el proceso de implantación del Plan Director-Estratégico.

#### 4.1.5. Objetivo General

El Objetivo General debe dar respuesta, en lo concreto, a lo establecido en la Visión, es decir, a los cambios que han acaecido en el entorno de los Servicios Sociales en los últimos años y, en consecuencia, adaptar los servicios sociales municipales a esa nueva realidad, en una triple vertiente:

- Adaptación a los Cambios legislativos (especialmente, la Ley 5/2009).
- Adaptación a los Cambios en materia de planificación y ordenación del sistema de servicios sociales de Aragón (I Plan Estratégico de Aragón).
- Adaptación a los Cambios del entorno socioeconómico, fundamentados en la crisis económica:
  - o De una parte, por el aumento de las situaciones de vulnerabilidad y exclusión social, lo que repercute en un incremento de la demanda hacia el sistema (que se ve desbordado) y en la necesidad de fortalecer las políticas de inclusión social.
  - o De otra parte, una merma de la capacidad de reacción de las administraciones en lo referente a las finanzas, que ha de ser compensada con la creatividad y mejora de la gestión, con la colaboración de las entidades sociales y la coordinación interadministrativa, y una orientación de los recursos disponibles a la atención de las necesidades básicas de los ciudadanos con los recursos humanos, económicos y técnicos necesarios, en coherencia con las líneas y medidas estratégicas.

Los documentos que han servido de base para el diagnóstico, así como otros marcos de reflexión y propuesta sobre los servicios sociales y la cohesión social, han permitido que fuesen emergiendo una serie de Líneas claves a partir de las cuales articular el Plan Director-Estratégico de Servicios Sociales de la ciudad de Zaragoza, 2012-2020:

- Línea Estratégica nº 1: **La intervención inclusiva.**
- Línea Estratégica nº 2: **La organización.**
- Línea Estratégica nº 3: **Los actores.**
- Línea Estratégica nº 4: **La sostenibilidad del sistema.**
- Línea Estratégica nº 5: **La cultura de la calidad.**

## **4.2 LÍNEA ESTRATÉGICA 1.- La intervención inclusiva**

Esta Línea va dirigida a establecer las formas de intervención que se llevan a cabo desde los Servicios Sociales municipales, teniendo en cuenta no sólo el carácter prestacional de las mismas, sino igualmente la dimensión inclusiva, preventiva y comunitaria que deben poseer.

En este sentido, se pretende que la intervención que lleva a cabo el Ayuntamiento en materia de Servicios Sociales se refuerce en varias líneas:

- Contemplar la intervención social desde una perspectiva multidimensional, que no sólo incide en el nivel prestacional, sino que ésta sea vista como una herramienta para intervenir en situaciones de riesgo de exclusión social y para alcanzar la inclusión social de los colectivos y personas desfavorecidas.
- Sin contravenir lo anterior, poner el acento en la atención a las necesidades económicas que sufren cada vez más personas por efecto de la crisis.
- Incentivar la dimensión del trabajo comunitario como una estrategia relevante en la intervención social, teniendo en cuenta que el territorio y la población son dos dimensiones básicas de la misma.
- Fortalecer la prevención, así como la sensibilización social, el fomento de la solidaridad y el apoyo a la economía generada en el tercer sector como herramienta clave para reducir los niveles de exclusión social.
- Todo ello nos lleva a la necesidad de organizar el trabajo en función de la metodología de gestión por programas.

Los Objetivos Estratégicos que desarrollarán la Línea Estratégica son:

### **OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.1.- Los itinerarios de inclusión y la intervención comunitaria**

Se promoverán las actuaciones necesarias para que el sistema público de servicios sociales municipal se oriente a la prevención de aquellos riesgos que puedan producir situaciones de necesidad social (actuando sobre las causas estructurales que originan la exclusión o limitan el desarrollo de una vida autónoma), la potenciación del enfoque comunitario en todas las intervenciones sociales, la atención integral a las necesidades particulares de cada persona y de su entorno familiar y territorial y los itinerarios de inclusión social que permitan la promoción de las personas, las familias y los territorios.

#### **Medida 1.1.1.-**

##### **Establecimiento de proyectos individuales, familiares y comunitarios**

Los servicios sociales del Ayuntamiento de Zaragoza enmarcarán el conjunto de prestaciones que se establezcan en el Catálogo en torno a proyectos de actuación de carácter individual, familiar o comunitario, que serán los que articulen las intervenciones.

Se establecerán marcos de actuación tipo, que se extenderán a toda la red de servicios sociales comunitarios, en los que se determinen los

elementos necesarios que deben incluir cada uno de esos proyectos. Entre esos criterios, se establecen como mínimo los siguientes:

- Los proyectos individuales adoptarán la forma de Itinerarios de Inclusión.
- Los proyectos familiares adoptarán la forma de Programa de Intervención Familiar.
- Los proyectos comunitarios adoptarán la forma de Programa de Intervención Comunitaria.
- Para la implementación de cada uno de los proyectos citados, se tendrán en cuenta tanto las prestaciones del Catálogo, como otras actuaciones municipales (vivienda, empleo, educación, etc.), los servicios que sean competencia del Gobierno de Aragón (en especial, empleo, educación y sanidad), así como los servicios que pueda ofrecer el tejido social de la ciudad.

#### Medida 1.1.2.-

##### Establecimiento de criterios comunes de valoración de las necesidades sociales

Los servicios sociales del Ayuntamiento de Zaragoza elaborarán un protocolo que establezca criterios comunes para el conjunto del sistema de valoración de las necesidades sociales.

#### Medida 1.1.3.-

##### Establecimiento de un modelo unificado de informe de derivación entre servicios

Los servicios sociales del Ayuntamiento de Zaragoza elaborarán un modelo unificado de informe de derivación entre servicios.

### **OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.2.-**

**La atención a las necesidades básicas como prioridad ante la crisis y la inclusión social como objetivo permanente.**

La situación de crisis está llevando a muchas familias a situaciones de necesidad en áreas que se consideran básicas, como la alimentación, el vestido, la vivienda, etc.

Por ello, sin contravenir el objetivo anterior, es preciso reforzar el sistema en aquellas prestaciones de carácter económico que permitan establecer anclajes, aunque sean mínimos, que posibiliten el mantenimiento de estas familias en situaciones vitales dignas.

Igualmente, es preciso diseñar medidas dirigidas no solamente a la cobertura de necesidades, sino igualmente a la participación en el empleo, el acceso a la formación/educación, la potenciación de las redes sociales y la participación comunitaria.

#### Medida 1.2.1.-

##### Desarrollo de la Estrategia de Inclusión Social de Aragón

El Ayuntamiento de Zaragoza, en el marco del Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales, establecerá cauces de colaboración con el Gobierno de Aragón con vistas al desarrollo de la Estrategia de Inclusión Social de Aragón.

#### Medida 1.2.2.-

##### Estrategia de lucha contra la exclusión social

El Ayuntamiento de Zaragoza, ante la situación excepcional provocada por la crisis, diseñará e implementará, a lo largo del primer semestre de 2013, una Estrategia de lucha contra la exclusión social que atienda las necesidades urgentes, fruto de la crisis económica, especialmente en materia de alimentación, vivienda y fomento del empleo. La Estrategia de lucha contra la exclusión social tiene como ejes de actuación la atención a los siguientes ámbitos: las políticas de rentas, la alimentación, las políticas de orientación y formación para el empleo y el impulso de la economía social.

Dicha Estrategia se articulará en torno a tres actuaciones:

- La dotación de un Fondo de lucha contra la exclusión social, que dará lugar a un Plan de Lucha contra la Exclusión Social.
- El desarrollo del proyecto “Zaragoza Redistribuye”, a través del cual se activen las potencialidades existentes en la sociedad zaragozana (pública y privada) para establecer un sistema de protección social de emergencia ante las situaciones de urgente necesidad vinculadas con la alimentación, de forma coordinada y sinérgica.
- El fortalecimiento del proyecto “Mediación en Deuda Hipotecaria”, gestionado por la sociedad municipal Zaragoza Vivienda, a través del cual se limiten los efectos de los desahucios en las familias zaragozanas. Igualmente, se impulsará la promoción de la vivienda social y del alquiler social.
- El desarrollo de medidas de fomento del empleo social, del emprendedor social y de la economía social.

La Estrategia se adaptará a las necesidades y recursos sociales de cada territorio de la ciudad y se vinculará a las actuaciones comprendidas en la medida 2.1.1. (Itinerarios de inclusión, Programas de intervención familiar y Programas de intervención comunitaria).

#### Medida 1.2.3.-

##### Garantía de las Ayudas de Urgencia

El Ayuntamiento de Zaragoza establecerá, anualmente, las previsiones presupuestarias necesarias para atender las demandas que se cubren a través de las ayudas de urgencia, de competencia municipal, mejorando la transparencia, la flexibilidad, la finalidad y la atención a los destinatarios.

#### Medida 1.2.4.-

##### Desarrollo de las prestaciones económicas previstas en la legislación

El Ayuntamiento de Zaragoza, en el marco del Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales, establecerá relaciones con el Gobierno de Aragón con vistas a la reforma integral del sistema de prestaciones económicas y, en especial, del Ingreso Aragonés de Inserción (como verdadero recurso de inserción) en tanto se implanta la Renta Básica Social (art. 37.2.f. y Disposición final tercera), que también deberá incluir proyectos de inserción, en su caso.

### **OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.3.-**

#### **La prevención, la sensibilización, el fomento de la solidaridad**

Las situaciones de vulnerabilidad y exclusión social no pueden considerarse únicamente desde la perspectiva estática, sino que son la consecuencia de unas situaciones causales que las originan y fruto de un proceso que podría considerarse como el "itinerario de la exclusión".

Por lo tanto, es preciso activar aquellos mecanismos que pongan en marcha estrategias preventivas, que frenen el camino hacia la exclusión, desde una triple perspectiva: personal, familiar y comunitaria.

En este sentido, son necesarias actuaciones dirigidas a las propias personas, familias y territorios en situación de vulnerabilidad, así como al conjunto de la sociedad.

#### Medida 1.3.1.-

##### Los proyectos de Prevención Comunitaria en cada CMSS

Los CMSS diseñarán, en el plazo de seis meses desde la aprobación del Plan, un proyecto de Prevención Comunitaria que se extienda al territorio en el que ejercen su actuación. Esos proyectos se revisarán, evaluarán y adaptarán bienalmente.

En la elaboración del Proyecto de Prevención Comunitaria participarán las diferentes áreas municipales vinculadas a los servicios sociales, así como otras que puedan incidir de forma positiva en la prevención comunitaria (Fomento de la Participación y Juventud), los servicios que sean competencia del Gobierno de Aragón (en especial, empleo, educación y sanidad), las diferentes entidades del tejido asociativo del



territorio, así como las entidades sociales vinculadas al área de intervención, incorporando la demanda y la oferta de sus servicios.

Medida 1.3.2.-

Los proyectos de Prevención Especializados

Cada una de las Unidades y Secciones que contemplan los servicios sociales especializados del Ayuntamiento de Zaragoza diseñará, en el plazo de seis meses desde la aprobación del Plan, un proyecto de Prevención vinculado a su área de intervención. Esos proyectos se revisarán, evaluarán y adaptarán bienalmente.

En la elaboración de cada Proyecto de Prevención Especializado participarán las diferentes áreas municipales vinculadas a los servicios sociales, los servicios que sean competencia del Gobierno de Aragón (en especial, empleo, educación y sanidad), las diferentes entidades del tejido asociativo del territorio, así como las entidades sociales vinculadas al área de intervención, incorporando la demanda y la oferta de sus servicios.

Medida 1.3.3.-

Desarrollo de una estrategia de sensibilización y de fomento de la solidaridad

El Ayuntamiento de Zaragoza pondrá en marcha una estrategia de educación para el desarrollo y la ciudadanía global, destinada a concienciar a la sociedad zaragozana sobre las causas estructurales que llevan a situaciones de necesidad, discriminación y exclusión social, a nivel local y global, así como sobre la conveniencia de fomentar el compromiso individual y colectivo orientado a la acción transformadora hacia una sociedad más justa, inclusiva y solidaria.

En la elaboración de esa estrategia participará el tejido asociativo de la ciudad. Se promoverá de forma coordinada el voluntariado tanto municipal como de las entidades sociales, mediante programas de motivación, formación y reconocimiento oficial.

Medida 1.3.4.-

Apoyo y fomento de la economía social

El Ayuntamiento de Zaragoza diseñará una estrategia de apoyo y fomento a la economía social, no exclusivamente en el campo de la prestación de servicios sociales, que tenga como finalidad la generación de iniciativas empresariales con fuerte contenido de responsabilidad social, la generación de nuevos nichos de empleo vinculados a lo local y el compromiso de la comunidad con su entorno, fomentando el compromiso del tejido empresarial de la ciudad a favor de la inserción laboral de los ciudadanos con dificultades especiales de empleabilidad. Este apoyo se realizará a través de las empresas sociales y de las empresas mercantiles.

## **4.3 LÍNEA ESTRATÉGICA 2.- La organización**

Los retos que tienen ante sí los Servicios Sociales Municipales les obligan a adaptar su organización con el fin de darles respuesta.

En concreto, los cambios normativos, la planificación regional, la crisis y la propia dinámica que se desprende del presente Plan Director, requieren que se tomen una serie de decisiones en cuanto a varias cuestiones relevantes:

- La estructura territorial de los Servicios Sociales, especialmente los de carácter comunitario.
- La organización funcional de los Servicios Sociales.
- Las funciones y competencias de los profesionales de los servicios sociales, con el fin de dar respuesta a todas las funciones y retos que se desprenden de este Plan.
- La accesibilidad de la ciudadanía a los diferentes centros.
- La simplificación de los procedimientos en la intervención social.
- La concentración de esfuerzos para una mayor eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos.
- La flexibilidad y versatilidad de los recursos humanos para atender de modo más inmediato las necesidades ciudadanas.
- La conectividad de los diferentes profesionales del sistema municipal de servicios sociales.

Los Objetivos Estratégicos que desarrollan la Línea Estratégica son:

### **OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.1.- La estructura territorial**

El Ayuntamiento de Zaragoza, en el desarrollo de las competencias que le son propias (art. 26 de la LBRL), tiene actualmente establecida una estructura de Centros Municipales de Servicios Sociales, además de una serie de dispositivos y centros para la prestación de los servicios sociales especializados.

La normativa aragonesa establece que es el Gobierno de Aragón la administración competente, con la aprobación del Mapa de Servicios Sociales, a la hora de establecer la organización territorial para la prestación de los servicios sociales especializados (art. 20.1.), de la misma forma que determinará el número, denominación y ámbito territorial de cada una de las áreas básicas de servicios sociales en que se estructure el nivel de servicios generales (art. 19.5.)

#### Medida 2.1.1.-

##### Diseño de una nueva estructura de áreas básicas de servicios sociales generales

El Ayuntamiento de Zaragoza, en coordinación con el Gobierno de Aragón en el proceso de elaboración del Mapa de Servicios Sociales de la Comunidad, adaptará la estructura de las áreas básicas de servicios sociales (y de Centros Municipales de Servicios Sociales) en torno a un triple criterio:

- Distribución de la población de la ciudad de Zaragoza.
- Las necesidades sociales del territorio.
- Homologación con la actual organización territorial de la ciudad de Zaragoza (Reglamento de Órganos Territoriales y Participación Ciudadana)<sup>3</sup>.

Todo ello teniendo en cuenta los principios que deben orientar la organización de las áreas básicas de servicios sociales (art. 18):

- Descentralización.
- Desconcentración.
- Proximidad a la ciudadanía.
- Eficacia y eficiencia en la satisfacción de las necesidades sociales.
- Equilibrio y homogeneidad territorial.
- Accesibilidad a la información y a los servicios sociales.
- Coordinación.

El Ayuntamiento de Zaragoza, en un plazo prudente, en función de la evolución de su capacidad presupuestaria, dotará a los Centros Municipales de Servicios Sociales de una estructura material y humana adecuada para desarrollar sus funciones.

#### Medida 2.1.2.-

##### Integración de otros dispositivos de carácter comunitario en las áreas básicas de servicios sociales

En el proceso de diseño de la nueva estructura de áreas básicas de servicios sociales, el Ayuntamiento de Zaragoza integrará todos dispositivos de carácter social y orientación comunitaria existentes en la estructura de las áreas básicas de servicios sociales y, en especial, los Centros de Tiempo Libre.

#### Medida 2.1.3.-

##### Diseño de una nueva estructura de servicios sociales especializados

El Ayuntamiento de Zaragoza, en el marco de los criterios generales fijados por la Comunidad Autónoma (art. 47.2.e.), adaptará con criterios de racionalidad la estructura de los servicios sociales especializados a la luz de dos criterios:

---

<sup>3</sup> - Aprobación definitiva por Ayuntamiento Pleno el 28.07.2005. Publicado en BOPZ nº 288 de 17.12.2005

- El marco competencial y financiero establecido en la normativa autonómica (Ley y Catálogo).
- Las necesidades sociales actuales y futuras de la población zaragozana.

## **OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.2.- La organización funcional**

La organización funcional de los servicios sociales municipales debe orientarse en torno a los principios de:

- Unidad de actuación entre la planificación y la programación.
- Unidad funcional del servicio.
- Estructuras comunes de carácter administrativo y de información.
- Vinculación entre los servicios y recursos de ámbito comunitario y especializado.
- Descentralización de las decisiones, sin subvertir el criterio de coordinación.
- Comunicación con el ciudadano.

### Medida 2.2.1.-

#### Oficina Técnica de Planificación y Programación

El Ayuntamiento de Zaragoza desarrollará la planificación, programación, comunicación y proyectos singulares en materia de servicios sociales municipales a través de la Oficina Técnica de Planificación y Programación, que servirá de enlace entre la Dirección y las entidades sociales.

### Medida 2.2.2.-

#### El Servicio de los Servicios Sociales Municipales

El Ayuntamiento de Zaragoza reunirá los servicios sociales municipales bajo una única Jefatura de Servicio.

### Medida 2.2.3.-

#### Unidad de Asuntos Generales y de Información

El Ayuntamiento de Zaragoza establecerá, bajo la responsabilidad de la Jefatura de Servicio, una única unidad de asuntos generales y de información para el conjunto de los servicios sociales municipales, en la que se incluirá la gestión del sistema de información de los servicios sociales.

Se encargará igualmente, de distribuir toda la información relativa a cambios legislativos, en prestaciones, en servicios, y, en general, aquella información generada desde las distintas administraciones que afecte al trabajo que se realiza en los Centros municipales.

Medida 2.2.4.-

Vinculación entre los servicios sociales municipales

Los Centros Municipales de Servicios Sociales y los Servicios Sociales especializados establecerán protocolos de coordinación para los siguientes procesos: establecimiento de planes individuales, familiares y comunitarios, de igual manera que para la elaboración de los proyectos de prevención comunitaria y los proyectos de prevención especializada.

Medida 2.2.5.-

Las definiciones de plantilla RPT y de VPT, así como la asignación de tareas y funciones a cada profesional

El Ayuntamiento de Zaragoza establecerá una plantilla RPT y VPT adaptada a la reestructuración derivada de la aplicación del presente Plan-Director y definirá las tareas, funciones y competencias de cada profesional del sistema de servicios sociales municipales. En relación al aumento de la demanda, se adecuará la plantilla para atenderla debidamente y poder llevar a cabo con rigor los proyectos individuales, familiares y comunitarios relativos a los itinerarios de inclusión y la intervención comunitaria, así como a la prevención, la sensibilización y el fomento de la solidaridad.

### **4.4. LÍNEA ESTRATÉGICA 3.- Los Actores**

En esta Línea se clarifica el papel que cada actor debe jugar en la provisión de servicios y prestaciones (económicas y técnicas) a la ciudadanía en el ámbito de los Servicios Sociales, partiendo de la asunción del principio de responsabilidad pública que se recoge en el Objetivo Estratégico nº1.

Se entiende por “actor” aquella persona (física o jurídica / pública o privada) que interviene de alguna forma en el sistema de servicios sociales.

Se entiende por trabajo en red una estrategia de trabajo y colaboración que estructure las coordinaciones y relaciones que de facto se vienen dando y que permita caminar hacia la consolidación de un verdadero sistema de servicios sociales.

La lógica de esta línea parte de la articulación de tres dimensiones:

- Lo que establecen la Ley y el Catálogo como prestaciones esenciales y complementarias del Sistema, que comprenderían el Sistema Público de Servicios Sociales, independientemente de la forma en que se presten, las cuales están previstas en la propia Ley.
- Las prestaciones y/o servicios que presta el Ayuntamiento de Zaragoza, más allá de lo previsto en la Ley, independientemente de la forma en que se presten.

Estos dos puntos deberán dar lugar a un Catálogo propio de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza.

- Los recursos y servicios presentes en la ciudad de Zaragoza, que prestan entidades sociales y/o empresas privadas y que son contemplados al único efecto de coordinarse y articularse con el conjunto del Sistema del que necesariamente han de formar parte.

Esta triple articulación ha dado lugar a una serie de Objetivos Estratégicos que desarrollan la Línea Estratégica.

### **OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.1.- La responsabilidad pública**

El Ayuntamiento de Zaragoza, en el marco de sus competencias directas y de las que gestiona por delegación de la Comunidad Autónoma de Aragón, velará por garantizar la disponibilidad y el acceso a las prestaciones y servicios sociales mediante la aportación de los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios, asegurando los estándares de cobertura y de calidad.

#### Medida 3.1.1.-

##### Catálogo de Servicios Sociales Municipales

El Ayuntamiento de Zaragoza, en aplicación del Art. 48.3 (y, por derivación, el art. 47.2.b.), elaborará el Catálogo de Servicios Sociales Municipales.

Este catálogo estará estructurado en función de los siguientes criterios:

- Prestaciones de servicio, económicas o tecnológicas competencia del Ayuntamiento de Zaragoza, ya sea porque se las atribuye directamente la ley o porque están delegadas por la Comunidad Autónoma de Aragón (esenciales o complementarias).
- Prestaciones de servicio, económicas o tecnológicas de carácter complementario municipal, aprobadas por el Ayuntamiento de Zaragoza y que forman parte de su sistema de servicios sociales.

#### Medida 3.1.2.-

##### Consolidación y estabilización del marco de relación financiera con el Gobierno de Aragón

El Ayuntamiento de Zaragoza promoverá el establecimiento de un marco estable de financiación de las prestaciones del sistema que gestiona por delegación de la Comunidad Autónoma de Aragón, con el fin de asegurar el ejercicio de la responsabilidad pública en esos ámbitos.

#### Medida 3.1.3.-

##### Mejora del marco normativo de los Servicios Sociales Municipales

El Ayuntamiento de Zaragoza actualizará el conjunto de Reglamentos municipales que regulan las diferentes prestaciones y recursos del sistema.

#### Medida 3.1.4.-

##### Remover los obstáculos para hacer efectivo el derecho al acceso universal a los servicios sociales

Para que el derecho de acceso al sistema de servicios sociales reconocido por la legislación sea efectivo, el Ayuntamiento de Zaragoza priorizará aquellas medidas orientadas a remover los obstáculos que presentan determinados colectivos a la hora de ejercer plenamente este

derecho y, en especial, la infancia, las personas dependientes, las personas inmigrantes y las minorías étnicas.

Medida 3.1.5.-

Creación del Programa de Atención Social en caso de emergencia

El Ayuntamiento de Zaragoza creará un programa social en caso de emergencia, para dar respuesta instantánea a las situaciones de este tipo.

### **OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.2.-**

#### **La coordinación interadministrativa**

Los servicios sociales municipales forman parte de la red pública de servicios sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón. Ello obliga, tal y como recogen los art. 44, 50 y ss., a ejercer las diferentes competencias bajo los principios generales de coordinación y cooperación, sin perjuicio de la autonomía que corresponde a cada una de ellas, y de acuerdo con lo previsto en el Estatuto de Autonomía de Aragón, en la legislación autonómica de servicios sociales y en la legislación de régimen local.

Medida 3.2.1.-

Comisión de Coordinación Social Gobierno Aragón-Ayuntamiento Zaragoza

El Ayuntamiento de Zaragoza instará la creación de una Comisión de Coordinación con el Gobierno de Aragón en el seno del Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales (art. 51.2).

A través de esta Comisión se vehicularán todos los asuntos de coordinación entre el Ayuntamiento de Zaragoza y el Gobierno de Aragón y, en especial, el desarrollo reglamentario de la legislación autonómica en materia de servicios sociales, la implementación del Catálogo de Servicios Sociales, los protocolos de gestión y derivación de las diferentes prestaciones del sistema, la planificación y evaluación, elaboración y la aprobación del Mapa de Servicios Sociales de Aragón, en lo que tiene de incidencia en el municipio de Zaragoza.

Igualmente, esta Comisión abordará las cuestiones relacionadas con la coordinación con los distintos servicios y niveles asistenciales, de empleo, sanitarios y sociales.

### **OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.3.-**

#### **La coordinación intraadministrativa**

La acción social del Ayuntamiento de Zaragoza no se limita a los servicios sociales municipales. De hecho, otras áreas, sociedades o institutos municipales llevan a cabo acciones orientadas a la integración de los colectivos desfavorecidos.



#### Medida 3.3.1.-

##### Comisión Social Interáreas del Ayuntamiento de Zaragoza

El Ayuntamiento de Zaragoza creará una Comisión Social Interáreas con todas las áreas, sociedades e institutos que llevan a cabo acciones orientadas a la integración de los colectivos desfavorecidos.

En esta Comisión participarán los responsables de todos esos ámbitos y, en especial, de Zaragoza Dinámica, de Zaragoza Vivienda y el organismo autónomo de Educación y Bibliotecas.

Su objetivo será dotar a todas las actuaciones de unidad y coherencia, como requisito para atender las necesidades de la ciudadanía, optimizando recursos y evitando duplicidades.

### OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.4.-

#### **El trabajo en red**

El fin del presente objetivo es articular un sistema consolidado de relación y acción (más allá de la coordinación) entre la administración municipal y todas las entidades y asociaciones del sector privado (social o mercantil) que intervienen de forma significativa en la mejora de calidad de vida de la ciudadanía zaragozana.

#### Medida 3.4.1.-

##### Consejos Sectoriales de Acción Social y del Mayor

El Ayuntamiento de Zaragoza impulsará y fortalecerá los Consejos Sectoriales de Acción Social y del Mayor como espacios prioritarios de coordinación y trabajo en red de las entidades de acción social con el Ayuntamiento de Zaragoza, proponiendo, entre otras cuestiones, la implicación de la Universidad de Zaragoza.

Estos órganos se centrarán, especialmente, en todo lo relacionado con la Planificación y Evaluación de las políticas públicas municipales en materia de acción social y podrán trabajar en Comisiones para abordar cuestiones que se consideren de especial interés para el conjunto de actores.

Igualmente, a través de estos órganos se trabajarán propuestas que permitan analizar posibles duplicidades, plantear innovaciones en el modelo de gestión de los servicios sociales municipales, reducir las competencias entre recursos, eliminar las descoordinaciones existentes, etc.

#### Medida 3.4.2.-

##### Prioridad de la Gestión directa en la provisión de servicios

El Ayuntamiento de Zaragoza efectuará la provisión de los servicios previstos en su Catálogo Municipal de Servicios Sociales preferentemente mediante gestión directa (art. 21).

Para ello, en el Catálogo Municipal de Servicios Sociales, se establecerán los servicios que serán de gestión pública municipal, incluyendo los establecidos en la Ley<sup>4</sup> (art. 22.1).

#### Medida 3.4.3.-

##### Del papel subsidiario de la Gestión indirecta en la provisión de servicios

El Ayuntamiento de Zaragoza podrá utilizar cualquiera de las fórmulas de gestión indirecta o colaboración previstas en el ordenamiento jurídico a través de entidades privadas de carácter social o mercantil, teniendo en cuenta que priorizará el incremento de la oferta pública de servicios y, en todo caso, asegurará la utilización óptima de recursos de naturaleza pública con carácter previo a la aplicación de formas de gestión indirecta.

El Concierto será el sistema de gestión preferente a utilizar por el Ayuntamiento de Zaragoza.

#### Medida 3.4.4.-

##### Priorización de los criterios sociales en las licitaciones de provisión de servicios

El Ayuntamiento de Zaragoza acudirá a cualquiera de las formas de contratación pública reguladas en la normativa básica estatal o en la normativa de desarrollo de la Comunidad Autónoma que resulte de aplicación, procurando incorporar en los procedimientos de adjudicación aquellos criterios sociales destinados a garantizar la calidad en el empleo y la atención continuada.

#### Medida 3.4.5.-

##### Revisión y mejora del papel de las subvenciones en el sistema municipal de servicios sociales

Para aquellos casos en los que el Ayuntamiento de Zaragoza quiera apoyar algún proyecto o acción que tenga por objeto el fomento de una actividad de interés social, podrá utilizar la subvención a favor de personas jurídicas, públicas o privadas, como disposición dineraria puntual y no estructural en la provisión de servicios del sistema municipal de servicios sociales.

El Ayuntamiento aprobará anualmente las Convocatorias y Bases para la concesión de subvenciones en materia de servicios sociales, amparadas en la Ordenanza Municipal de Subvenciones, y en las que se garantice la transparencia y la libre concurrencia, así como las condiciones y requisitos exigibles para el acceso a las subvenciones, los criterios de valoración de los proyectos presentados, así como las obligaciones de las personas públicas o privadas que las perciban.

---

<sup>4</sup> - Art. 22.1.: Se consideran servicios públicos de gestión directa por parte de las Administraciones públicas de Aragón los servicios de información, gestión, evaluación, valoración, orientación y diagnóstico, tanto básico como especializado, así como la gestión de las prestaciones económicas previstas en el Catálogo de Servicios Sociales.

## **4.5 LÍNEA ESTRATÉGICA 4.- La sostenibilidad de sistema**

El sistema de Servicios Sociales de la ciudad de Zaragoza debe ser sostenible desde muchos aspectos, no sólo económicos, sino, igualmente, sociales.

Consideramos que el mantenimiento de un sistema de prestaciones (económicas y técnicas) debe ser asegurado por un buen sistema de financiación, en el que cada uno de los actores (Gobierno de Aragón, Ayuntamiento de Zaragoza, empresas privadas y entidades sociales) disponga de los recursos suficientes para llevar a cabo las responsabilidades que a cada una de ellas compete.

Igualmente, consideramos que los Servicios Sociales, más que ningún otro, deben comprometerse con el devenir del entorno social en el que desarrollan su acción, tomando conciencia de que las condiciones socioeconómicas en las que se desarrolla inciden de forma decisiva en su trabajo cotidiano.

En este sentido, el Ayuntamiento de Zaragoza velará por el mantenimiento, al menos en términos reales, de los recursos anuales medios aportados en el periodo 2007-2012.

### **OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.1.-**

#### **La sostenibilidad económica del sistema**

El sistema de servicios sociales municipal debe disponer de un marco financiero que posibilite su estabilidad a lo largo del tiempo, independientemente de la evolución del soporte financiero del Gobierno de Aragón, de la evolución de la coyuntura económica y de los cambios en la realidad social.

Medida 4.1.1.-

Acuerdo político Marco sobre la Estabilidad financiera del Sistema Municipal de Servicios Sociales

El equipo de Gobierno del Ayuntamiento de Zaragoza promoverá un gran acuerdo entre todos los grupos políticos con representación con el fin de conservar y garantizar la estabilidad financiera del sistema municipal de servicios sociales.

### **OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.2.-**

#### **La sostenibilidad en recursos humanos del sistema**

Mantener la calidad y la satisfacción de la ciudadanía en el sistema municipal de servicios sociales requiere que todos los servicios dispongan de la dotación de recursos humanos adecuada a las funciones y tareas que deben cumplir.

Medida 4.2.1.-

Dotar al sistema municipal de servicios sociales de equipos profesionales que garanticen su sostenibilidad

El Ayuntamiento de Zaragoza determinará, diseñará y dotará al sistema de los recursos humanos necesarios para afrontar de forma adecuada las funciones y tareas que deben cumplir.

En este proceso se garantizará la participación efectiva de las y los profesionales del sistema, a través de los mecanismos de representación correspondientes.

## OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.3.-

### **El Pacto de Ciudad**

El Ayuntamiento de Zaragoza impulsará un Pacto Social a través del cual todos los agentes públicos, privados y sociales, así como sindicales y empresariales, se comprometan en poner las bases y trabajar para conseguir una ciudad cohesionada.

Medida 4.3.1.-

El Pacto de Ciudad

El Ayuntamiento de Zaragoza promoverá la firma de un Pacto Social a través del cual todos los agentes públicos, privados y sociales, así como sindicales y empresariales, se comprometan en poner las bases y trabajar para conseguir una ciudad cohesionada, que garantice la paz social de la misma, así como el carácter solidario y responsable ante situaciones de crisis generalizada, fomentando mecanismos que contribuyan a la defensa de los intereses de los colectivos afectados.

Dicho Pacto visibilizará y tendrá en cuenta los acuerdos de los diferentes pactos para el Ayuntamiento de Zaragoza firmados con anterioridad y relacionados con lo social, como es el Pacto contra la Pobreza para el Ayuntamiento de Zaragoza, firmado el 2 de abril de 2007 por los partidos políticos con representación municipal y la Alianza Aragonesa contra la Pobreza.

## OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.4.-

### **El compromiso social**

Aun subrayando la responsabilidad superior de los poderes públicos en el logro del bienestar de la comunidad y la cohesión social, se debe caminar desde una concepción que considera que estos objetivos son responsabilidad exclusiva de la administración, a aquella en la que se asume que son responsabilidad de todos los agentes y, especialmente, de los que disponen de más medios.

Medida 4.4.1.-

Desarrollo del Proyecto “Zaragoza Corresponsable”

El Ayuntamiento de Zaragoza implementará un proyecto denominado “Zaragoza Corresponsable” a través del cual se promoverá la implicación de los agentes económicos y sociales de la ciudad en los proyectos de intervención social dependientes de la red pública y social que trabaja en el ámbito de lo social.

La implicación del tejido empresarial incorporará criterios cuyo cumplimiento la Administración debe garantizar: Responsabilidad Social Empresarial (RSE) con criterios específicos para las diferencias materias de lo social, rendición de cuentas, asegurar la participación inclusiva de la sociedad civil y que las actuaciones en lo social estén regidas por el principio no lucrativo.

## **4.6. LÍNEA ESTRATÉGICA 5.- La cultura de la calidad**

Cualquier organización posee una cultura propia que la hace diferente de las demás y le proporciona sus señas de identidad, además de construir su imagen de cara a la ciudadanía.

A través de este Plan Director-Estratégico de Servicios Sociales, se pretende que la seña de identidad de los Servicios Sociales municipales sea la calidad, a través no sólo del buen hacer de los profesionales, sino igualmente del establecimiento de mecanismos que permitan conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos **y ciudadanas** que acceden a los servicios, así como de la instauración de mecanismos de planificación / evaluación que permitan ir mejorando día a día su actividad.

### **OBJETIVO ESTRATÉGICO 5.1.- El sistema de calidad**

La calidad es un principio que debe orientar la actuación de los servicios sociales, tal y como establece la legislación en vigor (Título VII de la Ley).

Entre las medidas de calidad, una de las prioritarias reside en la opinión de la ciudadanía en torno al grado de satisfacción que tiene en su relación como usuarios del sistema. Esta información debe retroalimentar el sistema en clave de mejora.

#### Medida 5.1.1.-

##### Implantación de un sistema de calidad

El Ayuntamiento de Zaragoza implantará un sistema de calidad en los servicios sociales municipales.

#### Medida 5.1.2.-

##### Aprobación de la Carta de Derechos de **las y los Usuarios** del sistema público de servicios sociales

El Ayuntamiento de Zaragoza participará en la Mesa de Trabajo creada por el Gobierno de Aragón para aprobar la Carta de Derechos del Usuario del sistema público de servicios sociales.

#### Medida 5.1.3.-

##### Establecimiento de un sistema de medición de la satisfacción de los/as usuarios/as

El Ayuntamiento de Zaragoza establecerá un sistema de medición de satisfacción de la ciudadanía integrado en el sistema de calidad.

#### Medida 5.1.4.-

##### Extensión de la calidad a la gestión indirecta

El Ayuntamiento de Zaragoza pondrá los medios mediante su inclusión en las bases concursales y contractuales para que los sistemas de

calidad y de satisfacción de la ciudadanía se extiendan a los recursos y proyectos municipales gestionados por el sector privado.

## **OBJETIVO ESTRATÉGICO 5.2.-**

### **La formación de las y los profesionales**

Para ofrecer servicios de calidad, sobre todo los que implican trato directo con personas, cualquier entidad, pública o privada, tiene en sus profesionales el elemento más importante. Por lo tanto, se establece un sistema continuo de formación de los profesionales del sistema.

#### Medida 5.2.1.-

##### Sistema consolidado de formación de los profesionales del sistema

El Ayuntamiento de Zaragoza establecerá un sistema consolidado de formación permanente y actualizado de los profesionales que atienda a las diferentes funciones y tareas que tienen que desarrollar.

Para ello se vinculará al Centro de Formación y Desarrollo municipal, a la Universidad de Zaragoza y a la DGA.

#### Medida 5.2.2.-

##### Espacio de Formación en Servicios Sociales

El Ayuntamiento de Zaragoza impulsará, en colaboración con las entidades sociales, un espacio de formación para el conjunto de los profesionales del sistema.

Para ello se vinculará con la Universidad de Zaragoza y a la DGA.

## **OBJETIVO ESTRATÉGICO 5.3.-**

### **La cultura de la planificación y de la innovación**

La planificación (así como la evaluación) y la innovación deben incorporarse de forma definitiva como criterios consolidados de gestión dentro de los servicios sociales municipales, formando parte de la cultura de la organización.

La consecución de este objetivo es un medio necesario e imprescindible para articular un sistema tan complejo como el de los servicios sociales y, además, para permitir su adaptación continuada a los cambios que se operan constantemente en la realidad social.

#### Medida 5.3.1.-

##### Potenciación de la planificación y de la innovación

La Oficina Técnica de Planificación, Programación y Proyectos singulares, será la responsable del seguimiento, supervisión y evaluación del presente Plan-Director, así como la encargada de

realizar estudios de necesidades sociales, la atención a los fenómenos emergentes, la evaluación de recursos y otros dispositivos, etc. Igualmente, será la encargada de establecer mecanismos y comisiones de trabajo con la participación de los profesionales del sistema, que permitan introducir medidas innovadoras, en cuanto a organización, metodologías, etc., en el sistema.

Medida 5.3.2.-

Consolidación del sistema de información

De la Unidad de Asuntos Generales y de Información dependerá el sistema de información, que deberá consolidarse como medio para mejorar la práctica de intervención de los profesionales del sistema y como instrumento para proveer de información a los procesos de planificación y/o evaluación.

Medida 5.3.3.-

La información como medio de articulación de la red de servicios sociales municipales

El Ayuntamiento de Zaragoza, a través de la unidad de servicios administrativos y de información, establecerá un sistema de intercambio de información entre toda la red de dispositivos que conforman el sistema municipal de servicios sociales (gestión directa e indirecta), velando, en todo caso, por el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos.

Medida 5.3.4.-

Creación de la figura del asistente o tutor de procesos de los servicios sociales municipales

El Ayuntamiento de Zaragoza diseñará, por procedimientos virtuales, la figura de **asistente** o tutor de procesos de los servicios sociales municipales, para garantizar y apoyar las actuaciones de **las y los** empleados municipales, así como ayudar a despejar dudas y unificar criterios en los procesos de intervención social.

## **OBJETIVO ESTRATÉGICO 5.4.-**

### **La cultura de la participación**

Debido a que la gestión y la participación son campos diferenciados, se considera muy relevante la existencia de espacios de participación y consulta, diferenciados de los mecanismos e instrumentos de gestión de los recursos y proyectos.

Se plantea que esta nueva cultura de la participación no debe ser medida solo por su significado económico, sino también por el papel de centralidad que tiene que ocupar la persona y los grupos sociales sobre los que son precisas intervenciones más específicas.



Medida 5.4.1.-

Fomentar la participación social en el sistema de servicios sociales

El Ayuntamiento de Zaragoza promoverá y hará efectiva la participación de las organizaciones de la sociedad civil y de todos los sectores afectados en la planificación y desarrollo del Sistema Público de Servicios Sociales.

Medida 5.4.2.-

Incorporar la participación de los usuarios de los centros de servicios sociales

El Ayuntamiento de Zaragoza promoverá y hará efectiva la participación de las y los usuarios en los centros de servicios sociales pertenecientes al Sistema municipal de Servicios Sociales.

## 4.7. Objetivos y Medidas

### LÍNEA ESTRATÉGICA 1.- La intervención inclusiva

#### **OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.1.- Los itinerarios de inclusión y la intervención comunitaria**

Medida 1.1.1.-

Establecimiento de proyectos individuales, familiares y comunitarios

Medida 1.1.2.-

Establecimiento de criterios comunes de valoración de las necesidades sociales

Medida 1.1.3.-

Establecimiento de un modelo unificado de informe de derivación entre servicios

#### **OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.2.- La atención a las necesidades básicas como prioridad ante la crisis y la inclusión social como objetivo permanente.**

Medida 1.2.1.-

Desarrollo de la Estrategia de Inclusión Social de Aragón

Medida 1.2.2.-

Estrategia de lucha contra la exclusión social

Medida 1.2.3.-

Garantía de las Ayudas de Urgencia

Medida 1.2.4.-

Desarrollo de las prestaciones económicas previstas en la legislación

#### **OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.3.- La prevención, la sensibilización, el fomento de la solidaridad**

Medida 1.3.1.-

Los proyectos de Prevención Comunitaria en cada CMSS

Medida 1.3.2.-

Los proyectos de Prevención Especializados

Medida 1.3.3.-

Desarrollo de una estrategia de sensibilización y de fomento de la solidaridad

Medida 1.3.4.-

Apoyo y fomento de la economía social

## LÍNEA ESTRATÉGICA 2.- La organización

### OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.1.- La estructura territorial

Medida 2.1.1.-

Diseño de una nueva estructura de áreas básicas de servicios sociales generales

Medida 2.1.2.-

Integración de otros dispositivos de carácter comunitario en las áreas básicas de servicios sociales

Medida 2.1.3.-

Diseño de una nueva estructura de servicios sociales especializados

### OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.2.- La organización funcional

Medida 2.2.1.-

Oficina Técnica de Planificación y Programación

Medida 2.2.2.-

El Servicio de los Servicios Sociales Municipales

Medida 2.2.3.-

Unidad de Asuntos Generales y de Información

Medida 2.2.4.-

Vinculación entre los servicios sociales municipales

Medida 2.2.5.-

Las definiciones de plantilla RPT y VPT, así como la asignación de tareas y funciones a cada profesional

### **LÍNEA ESTRATÉGICA 3.- Los Actores**

#### **OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.1.- La responsabilidad pública**

Medida 3.1.1.-

Catálogo de Servicios Sociales Municipales

Medida 3.1.2.-

Consolidación y estabilización del marco de relación financiera con el Gobierno de Aragón

Medida 3.1.3.-

Mejora del marco normativo de los Servicios Sociales Municipales

Medida 3.1.4.-

Remover los obstáculos para hacer efectivo el derecho al acceso universal a los servicios sociales

Medida 3.1.5.-

Creación del Programa de Atención Social en caso de emergencia

#### **OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.2.- La coordinación interadministrativa**

Medida 3.2.1.-

Comisión de Coordinación Social Gobierno Aragón-Ayto. Zaragoza

#### **OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.3.- La coordinación intraadministrativa**

Medida 3.3.1.-

Comisión Social Interáreas del Ayuntamiento de Zaragoza

#### **OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.4.- El trabajo en red**

Medida 3.4.1.-

Consejos Sectoriales de Acción Social y del Mayor

Medida 3.4.2.-

Prioridad de la Gestión directa en la provisión de servicios

Medida 3.4.3.-

Del papel secundario de la Gestión indirecta en la provisión de servicios

Medida 3.4.4.-

Priorización de los criterios sociales en las licitaciones de provisión de servicios

Medida 3.4.5.-

Revisión y mejora del papel de las subvenciones en el sistema municipal de servicios sociales

## **LÍNEA ESTRATÉGICA 4.- La sostenibilidad de sistema**

### **OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.1.- La sostenibilidad económica del sistema**

Medida 4.1.1.-

Acuerdo político Marco sobre la Estabilidad financiera del Sistema Municipal de Servicios Sociales

### **OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.2.- La sostenibilidad en recursos humanos del sistema**

Medida 4.2.1.-

Dotar al sistema municipal de servicios sociales de equipos profesionales que garanticen su sostenibilidad

### **OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.3.- El Pacto de Ciudad**

Medida 4.3.1.-

El Pacto de Ciudad

### **OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.4.- El compromiso social**

Medida 4.4.1.-

Desarrollo del Proyecto “Zaragoza Corresponsable”

## **LÍNEA ESTRATÉGICA 5.- La cultura de la calidad**

### **OBJETIVO ESTRATÉGICO 5.1.- El sistema de calidad**

Medida 5.1.1.-

Implantación de un sistema de calidad

Medida 5.1.2.-

Aprobación de la Carta de Derechos del Usuario del sistema público de servicios sociales

Medida 5.1.3.-

Establecimiento de un sistema de medición de la satisfacción de los/as usuarios/as

Medida 5.1.4.-

Extensión de la calidad a la gestión indirecta

### **OBJETIVO ESTRATÉGICO 5.2.- La formación de los profesionales**

Medida 5.2.1.-

Sistema consolidado de formación de los profesionales del sistema

Medida 5.2.2.-

Espacio de formación en Servicios Sociales

### **OBJETIVO ESTRATÉGICO 5.3.- La cultura de la planificación y de la innovación**

Medida 5.3.1.-

Potenciación de la planificación y de la innovación

Medida 5.3.2.-

Consolidación del sistema de información

Medida 5.3.3.-

La información como medio de articulación de la red de servicios sociales municipales

Medida 5.3.4.-

Creación de la figura del asistente o tutor de procesos de los servicios sociales municipales

### **OBJETIVO ESTRATÉGICO 5.4.- La cultura de la participación**

Medida 5.4.1.-

Incorporar la participación social en el sistema de servicios sociales

Medida 5.4.2.-

Incorporar la participación de los usuarios de los centros de servicios sociales

### **CUADRO RESUMEN DE LAS MEDIDAS:**

<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 1.- La intervención inclusiva</b>	
<b>O. E. 1.1.- Los itinerarios de inclusión y la intervención comunitaria</b>	Medida 1.1.1.- Establecimiento de proyectos individuales, familiares y comunitarios
	Medida 1.1.2.- Establecimiento de criterios comunes de valoración de las necesidades sociales
	Medida 1.1.3.- Establecimiento de un modelo unificado de informe de derivación entre servicios
<b>O. E. 1.2.- La atención a las necesidades básicas como prioridad ante la crisis y la inclusión social como objetivo permanente.</b>	M. 1.2.1.- Desarrollo de la Estrategia de Inclusión Social de Aragón
	M. 1.2.2.- Estrategia de Lucha contra la Exclusión Social
	M. 1.2.3.- Garantía de las Ayudas de Urgencia
	M. 1.2.4.- Desarrollo de las prestaciones económicas previstas en la legislación
<b>O. E. 1.3.- La prevención, la sensibilización, el fomento de la solidaridad</b>	M. 1.3.1.- Los proyectos de Prevención Comunitaria en cada CMSS
	M. 1.3.2.- Los proyectos de Prevención Especializados
	M. 1.3.3.- Desarrollo de una estrategia de sensibilización y de fomento de la solidaridad
	M. 1.3.4.- Apoyo y fomento de la economía social
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 2.- La organización</b>	
<b>O. E. 2.1.- La estructura territorial</b>	M. 2.1.1.- Diseño de una nueva estructura de áreas básicas de servicios sociales generales
	M. 2.1.2.- Integración de otros dispositivos de carácter comunitario en las áreas básicas de servicios sociales
	M. 2.1.3.- Diseño de una nueva estructura de servicios sociales especializados
<b>O. E. 2.2.- La organización funcional</b>	M. 2.2.1.- Oficina Técnica de Planificación y Programación
	M. 2.2.2.- El Servicio de los Servicios Sociales Municipales
	M. 2.2.3.- Unidad de Asuntos Generales y de Información
	M. 2.2.4.- Vinculación entre los servicios sociales municipales
	M. 2.2.5.- Las definiciones de plantilla RPT y VPT, así como la asignación de tareas y funciones a cada profesional

<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 3.- Los Actores</b>	
<u>O. E. 3.1.-</u> <b>La responsabilidad pública</b>	M. 3.1.1.- Catálogo de Servicios Sociales Municipales
	M. 3.1.2.- Consolidación y estabilización del marco de relación financiera con el Gobierno de Aragón
	M. 3.1.3.- Mejora del marco normativo de los Servicios Sociales Municipales
	M. 3.1.4.- Remover los obstáculos para hacer efectivo el derecho al acceso universal a los servicios sociales
	M. 3.1.5.- Creación del Programa de Atención Social en caso de emergencia
<u>O. E. 3.2.-</u> <b>La coordinación interadministrativa</b>	M. 3.2.1.- Comisión de Coordinación Social Gobierno Aragón-Ayto. Zaragoza
<u>O. E. 3.3.-</u> <b>La coordinación intraadministrativa</b>	M. 3.3.1.- Comisión Social Interáreas del Ayuntamiento de Zaragoza
<u>O. E. 3.4.-</u> <b>El trabajo en red</b>	M. 3.4.1.- Consejos Sectoriales de Acción Social y del Mayor
	M. 3.4.2.- Prioridad de la Gestión directa en la provisión de servicios
	M. 3.4.3.- Del papel secundario de la Gestión indirecta en la provisión de servicios
	M. 3.4.4.- Priorización de los criterios sociales en las licitaciones de provisión de servicios
	M. 3.4.5.- Revisión y mejora del papel de las subvenciones en el sistema municipal de servicios sociales



<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 4- La sostenibilidad de sistema</b>	
<u>O. E. 4.1.-</u> <b>La sostenibilidad económica del sistema</b>	M. 4.1.1.- Acuerdo político Marco sobre la Estabilidad financiera del Sistema Municipal de Servicios Sociales
<u>O. E. 4.2.-</u> <b>La sostenibilidad en recursos humanos del sistema</b>	M. 4.2.1.- Dotar al sistema municipal de servicios sociales de equipos profesionales que garanticen su sostenibilidad
<u>O. E. 4.3.-</u> <b>El Pacto de Ciudad</b>	M. 4.3.1.- El Pacto de Ciudad
<u>O. E. 4.4.-</u> <b>El compromiso social</b>	M. 4.4.1.- Desarrollo del Proyecto "Zaragoza Corresponsable"

<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 5.- La cultura de la calidad</b>	
<u>O. E. 5.1.-</u> <b>El sistema de calidad</b>	M. 5.1.1.- Implantación de un sistema de calidad
	M. 5.1.2.- Aprobación de la Carta de Derechos del Usuario del sistema municipal de servicios sociales
	M. 5.1.3.- Establecimiento de un sistema de medición de la satisfacción de los/as usuarios/as
	M. 5.1.4.- Extensión de la calidad a la gestión indirecta
<u>O. E. 5.2.-</u> <b>La formación de los profesionales</b>	M. 5.2.1.- Sistema consolidado de formación de los profesionales del sistema
	M. 5.2.1.- Espacio de Formación en Servicios Sociales
<u>O. E. 5.3.-</u> <b>La cultura de la planificación y de la innovación</b>	M. 5.3.1.- Potenciación de la planificación y de la innovación
	M. 5.3.2.- Consolidación del sistema de información
	M. 5.3.3.- La información como medio de articulación de la red de servicios sociales municipales
	M. 5.3.4.- Creación de la figura del asistente o tutor de procesos de los servicios sociales municipales
<u>O. E. 5.4.-</u> <b>La cultura de la participación</b>	M. 5.4.1.- Incorporar la participación social en el sistema de servicios sociales
	M. 5.4.2.- Incorporar la participación de los usuarios de los centros de servicios sociales

En resumen, el Plan Director-Estratégico de Servicios Sociales, Ciudad de Zaragoza, 2012-2020, contempla:

- 5 Líneas Estratégicas.
- 17 Objetivos Estratégicos.
- 47 Medidas.

## **5. EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN**

El Plan Director-Estratégico de Servicios Sociales de la ciudad de Zaragoza, 2012-2020, se ha articulado en torno a una serie de Líneas, Objetivos y Medidas. Precisamente, el listado de medidas es el que hace posible la operativización del Plan, es decir, llegar a ofrecer pautas para su desarrollo y ejecución.

En el presente capítulo se contemplan una serie de criterios que harán posible el desarrollo de esas medidas, de igual manera que se establecen los instrumentos que van a permitir su seguimiento y evaluación (grado de cumplimiento) a lo largo del periodo de vigencia previsto.

En este sentido, aunque el periodo de vigencia del Plan se extiende hasta el 2020, el Ayuntamiento de Zaragoza considera que es preciso articular mecanismos que permitan la adaptación de su contenido a la posible evolución futura del conjunto de elementos contextuales que forman parte de la realidad social: necesidades sociales, cambios demográficos, capacidad financiera, etc. De esta forma, se pretende que los documentos constitutivos del Plan (Diagnóstico y Propuestas) sigan vivos a lo largo del periodo descrito, continuando, de otra parte, con la estrategia participativa en este proceso adaptativo.

El Ayuntamiento de Zaragoza identifica en este capítulo una estructura, dentro del Sistema Municipal de Servicios Sociales, responsable de la Evaluación, Seguimiento y Adaptación del Plan, de forma que el conjunto de actores del sistema la conozcan desde la misma aprobación del Plan y puedan dirigir a ella sus aportaciones, demandas y consultas.

Por otra parte, hay que tener en cuenta que la ejecución del Plan debe estar asociada necesariamente con la actividad cotidiana de los Servicios Sociales Municipales. De hecho, el Plan no es un instrumento ajeno a la gestión económico – administrativa, sino todo lo contrario, ya que su papel debe permitir, precisamente, constituirse como “una guía” que ordena, orienta e impulsa el proceso a seguir en el desarrollo operativo de la intervención, tomando en consideración que hay varios niveles sobre los cuales se formula la actividad.

La evaluación del Plan es un acto de responsabilidad democrática que la Corporación municipal adopta y a través del cual espera alcanzar y/o mejorar la participación - implicación de los ciudadanos/as, destinatarios de los servicios y/o programa, proyectos a llevar a cabo. En este sentido, la Corporación apuesta por alcanzar el mayor nivel posible de transparencia, de forma que se pueda contribuir a cumplir de modo adecuado las funciones de control. El Plan tiene que servir a través del proceso de seguimiento – evaluación para la presentación, de modo periódico, de la cuenta de resultados.

## **5.1. Niveles de toma de decisiones**

A lo largo del proceso de elaboración del Plan, tanto en las diversas sesiones participativas celebradas, como en cada uno de los documentos de retorno de las aportaciones, se indicó que una vez redactado y sometido a consulta de los diversos actores que han intervenido y han de intervenir en su ejecución y seguimiento, su debate final se realizaría en el órgano Pleno del Ayuntamiento. Esto es así porque ése órgano es el que reúne la máxima representatividad democrática de la ciudadanía zaragozana y, en consecuencia, la responsabilidad pública, tanto respecto a su contenido como a la ejecución posterior.

A la hora de establecer los órganos de participación y toma de decisiones en las fases de ejecución, seguimiento y evaluación, hay que tener en cuenta que este Plan tiene vocación de servir de espacio de articulación de la oferta de todos los actores públicos y privados que actúan en la ciudad en materia de acción social.

En consecuencia, es conveniente tener en cuenta la diversidad de los actores y la diferenciación de sus papeles, ya que el buen éxito del Plan va a depender en buena medida de la conjunción de la diversidad, en cuanto a la oferta, como de la complejidad de la demanda recibida, detectada, etc. Esta conjunción se ha de producir en niveles de toma de decisiones distintos.

## 5.2. Órganos Responsables

### Órganos Políticos

Será el Pleno del Ayuntamiento de Zaragoza el órgano político responsable de aprobar los documentos de Evaluación del Plan Director-Estratégico de Servicios Sociales de la ciudad de Zaragoza, 2012-2020. Igualmente, lo será de acordar las modificaciones en el mismo, fruto de las decisiones que se adopten con vistas a adaptarlo a la realidad social.

Será la Comisión de Acción Social y Deportes el órgano político informativo (según el Reglamento Orgánico municipal) responsable de velar por el efectivo cumplimiento del Plan Director-Estratégico de Servicios Sociales de la ciudad de Zaragoza, 2012-2020, donde se aprobarán los documentos de Seguimiento.

### Órganos Técnicos

En un plazo no más tarde de 6 meses desde la aprobación por el Ayuntamiento Pleno del Plan se creará, en el seno del Área de Acción Social y Deportes, una Comisión de Seguimiento del Plan, que tendrá la función principal de ofrecer los instrumentos necesarios que permitan la ejecución del Plan, así como su seguimiento y evaluación.

La citada Comisión de Seguimiento estará compuesta por los directivos y técnicos municipales con responsabilidad del Área de Acción Social y Deportes del Ayuntamiento de Zaragoza.

Igualmente, se constituirá la Comisión Social Interáreas del Ayuntamiento de Zaragoza prevista en la medida 1.3.1., que servirá como espacio de coordinación de las diferentes dependencias municipales que, en virtud de sus competencias, deben coadyuvar en la correcta ejecución del Plan.

La Oficina Técnica de Planificación y Programación, con el apoyo de la Unidad de Asuntos Generales y de Información, hará el papel de “secretaría” respecto a la Comisión de Seguimiento.

En todo caso, cuando así se considere necesario por parte de la Comisión de Seguimiento, algunas de las medidas contempladas en el Plan, en función de su complejidad y/o prioridad, podrán disponer de órgano técnico de ejecución específico. La composición de cada órgano técnico se determinará en su momento, pero se garantizará la presencia de profesionales especializados en la temática de que se trate.

### **Órganos Participativos**

El Consejo de la Ciudad, máximo órgano de participación abierto a las organizaciones sociales e institucionales representativas de la ciudadanía, será el espacio en el que se informe y presenten anualmente los informes derivados de la Ejecución del Plan.

Los Consejos Sectoriales de Acción Social y del Mayor, como espacios prioritarios de coordinación y trabajo en red de las entidades de acción social con el Ayuntamiento de Zaragoza, serán los órganos en los que las entidades participarán en el proceso de Evaluación, Seguimiento y Adaptación del Plan Director-Estratégico de Servicios Sociales de la ciudad de Zaragoza, 2012-2020.

Igualmente, el PLEDES (Pacto Local por el Empleo y el Desarrollo Económico y Social de Zaragoza) será un órgano participativo relevante a la hora de elaborar, evaluar y revisar el Plan Director Estratégico de Servicios Sociales, ciudad de Zaragoza, 2012-2020.

Finalmente, en el seno de cualquiera de estos órganos se podrán crear espacios de participación más específicos (“mesas de trabajo”) sobre temáticas concretas que, por su importancia y/o peso social, puedan tener una alta incidencia en nuestra ciudad.

## **5.3. La Ejecución del Plan**

El **primer aspecto** a desarrollar en el proceso de Ejecución del Plan Director-Estratégico de Servicios Sociales de la ciudad de Zaragoza, 2012-2020, consistirá en la realización de un “Plan operativo de comunicación” que permita dar a conocer el Plan, tal y como se haya aprobado, a todos los actores, internos y externos al Ayuntamiento, institucionales o no, etc. Comunicar es practicar la transparencia y fortalecer el carácter democrático de la toma de decisiones.

Este plan operativo de comunicación se activará en el mismo momento en que se apruebe el Plan y se inicie el proceso de ejecución – programación de las diferentes medidas previstas en el Plan Director-Estratégico. Igualmente, contemplará la comunicación al conjunto de la sociedad zaragozana, de los informes de evaluación que se vayan produciendo a lo largo del proceso de implementación del Plan.

Como **segundo aspecto**, la Ejecución del Plan Director-Estratégico de Servicios Sociales de la ciudad de Zaragoza, 2012-2020, se planteará bajo el soporte de los Órganos Técnicos descritos anteriormente (punto 5.2.).

El **tercer aspecto** a tener en cuenta, reside en hacer efectivo el principio recogido en el Plan de organizar el trabajo en función de la metodología de gestión por programas, tanto en el ámbito comunitario como especializado, es decir, desde una perspectiva transversal. En este sentido, el Plan contempla la realización de diferentes programas y proyectos que serán llevados a cabo por los equipos de profesionales, de forma que permitan el desarrollo, de forma precisa y programada, de las acciones y actividades a realizar en cada espacio temporal, así como la definición de las funciones de los profesionales que han de ejecutarlas.

## 5.4. El Seguimiento del Plan

El Seguimiento, tal y como se entiende en el Plan Director-Estratégico de Servicios Sociales, implica la “monitorización de un proceso temporal y que se desarrolla en un espacio determinado”, en nuestro caso en la ciudad de Zaragoza. Por lo tanto, se está haciendo referencia a un proceso de observación y recogida sistemática de información que procede de la actividad cotidiana que el Plan, sus medidas y objetivos.

Y para ello no sólo se debe disponer de instrumentos adecuados (Manual para la Gestión), sino también de la acción de los actores y de la monitorización sobre cómo los actores elaboran, recogen y sistematizan la información. Por lo tanto, el seguimiento sólo será posible si existe una estrategia de recogida sistemática de información centrada en la evolución de la ejecución de las medidas (y de los programas derivados), así como las posibles incidencias, consultas o disfunciones que se puedan producir en cualquiera de las fases del proceso.

El Manual para la Gestión del Plan Director-Estratégico de Servicios Sociales de la ciudad de Zaragoza, 2012-2020 contemplará, al menos, los siguientes apartados:

- Listado de las medidas incluidas en el Plan.
  - o Descripción detallada / Operativización de la medida.
- Identificación de los actores implicados en su ejecución.
- Identificación del actor (o actores) responsable de su ejecución.
- Establecimiento de un Plan de trabajo (tareas y temporalización) para la ejecución de las medidas.
- Diseño de los indicadores de evaluación.

- Sistemas de retroalimentación del Plan (ajustes/adaptación).
- Instrumentos para la comunicación a los responsables del Plan (seguimiento y evaluación).

#### **5.4.1. Los sistemas de Información**

En este sentido, es crucial disponer de unos buenos “**sistemas de información**”, que estarán basados en las propias bases de datos que actualmente manejan los servicios sociales municipales, como el SIUSS y el nuevo Programa de Gestión de Servicios Sociales, que en estos momentos lleva ya casi un año de aplicación. Dentro de este último programa, la aplicación REDM INE, permite la accesibilidad tanto a información legislativa como a la consulta y disposición de los documentos internos o la creación de los foros internos, o la comunicación interna simultánea, etc. También se tendrá en cuenta la información que proporciona el Observatorio de Estadística Municipal, vinculado al Consejo de la Ciudad, que se presenta como una apuesta por la transparencia y la mejora de la información por y para los ciudadanos/as.

Para alcanzar estos objetivos, se propone que durante los seis primeros meses de vigencia del Plan se diseñen y determinen con claridad y concreción las fuentes de información, los datos que van a ser recopilados, el tipo de tratamiento y los soportes de registro y gestión de esta información. Todo ello será contenido, igualmente, en el Manual para la Gestión citado anteriormente.

Por otra parte, para disponer de un correcto sistema de información, dado que en la ejecución del Plan tienen cabida los agentes sociales y privados que intervienen en el sistema municipal de servicios sociales, es preciso que se articulen vías de cooperación entre todos los agentes, tendentes a la integración de los sistemas de registro y análisis de la información, tal y como se recoge en la medida 4.3.3. En todo caso, esta integración se realizará velando por el efectivo cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos vigente en cada momento.

#### **5.4.2. Los Informes de Seguimiento**

Bajo el principio de transparencia, y con el fin de hacer posible la toma de decisiones y la participación de todos los actores vinculados al Plan, se propone la elaboración de Informes Anuales de Seguimiento que presenten la información más relevante de cada periodo y pongan en conocimiento el grado de cumplimiento de cada medida que se va (o no) logrando en cada año de Ejecución.

Igualmente, se podrán realizar Informes de Seguimiento sobre algunas de las líneas y/o medidas estratégicas que por ser consideradas prioritarias y por el impacto y/o la excepcionalidad de la situación, así lo requieran.

Estos informes anuales han de ofrecer toda la información que se considere relevante para que pueda ser evaluada y valorada de cara a la toma de decisiones del periodo siguiente. Especialmente, se hará constar las diferencias entre los pasos previstos y los efectivamente realizados, así como la reticulación del proceso y del momento de las diferentes medidas, objetivos operativos, acompañado de la información suficiente sobre los resultados anuales.

## 5.5. La Evaluación del Plan

La Evaluación del Plan Director-Estratégico de Servicios Sociales de la ciudad de Zaragoza, 2012-2020, se concibe como un proceso continuado y derivado del Seguimiento, que aportará los datos objetivos sobre la evolución de la Ejecución del Plan. De igual manera que se ha comentado respecto al seguimiento, la evaluación constituye un acto de responsabilidad pública. Por lo tanto, la evaluación es un instrumento de gestión democrática que permite:

- **Promover** la participación de los ciudadanos/as.
- **Dotar de transparencia** a la gestión pública y que esta sea medible.
- **Contribuir al control** de la gestión pública, no solo en términos administrativos, fiscalizando el gasto, sino también la actividad.
- **Presentar la “cuenta de resultados”**, en los diferentes órganos participativos vinculados a los Servicios Sociales Municipales.

Por otra parte, la evaluación del Plan y todos los hechos, actos y actividades vinculados con ella, han de tomarse como “una guía para la toma de decisiones”. Si no se evalúa, la probabilidad de adoptar decisiones erróneas es mayor, y la probabilidad de cumplir con los objetivos previstos es menor. La falta de evaluación lleva en la práctica a un desvío de objetivos, pero sobre todo, a la vista de la experiencia, a una desfiguración de los servicios que se deben dar a los ciudadanos/as.

### 5.5.1. Evaluación continua – Evaluación del proceso

En consecuencia, bajo el principio de transparencia, y con el fin de hacer posible la toma de decisiones y la participación de todos los actores vinculados al Plan, se propone la elaboración de Informes Bienales de



Evaluación (en 2014, 2016, 2018 y 2020) que presenten la información más relevante de cada periodo y pongan en conocimiento el grado de cumplimiento de cada medida que se va (o no) logrando en cada año de Ejecución.

Cada año se confeccionará un cuadro – diagrama que permita observar cuál es el estado de desarrollo de todas las “medidas, objetivos, acciones”. El modelo a seguir es el siguiente:

COD	Medidas	Objetivos operativos	SITUACIÓN				
			FOR	EST	DIS	EJE	TER

Toda medida tiene que ser formulada (**FOR**). Una vez hecho esto, deben estudiarse tanto sus posibles componentes, así como el acopio de materiales y/o medios para su ejecución, analizar las implicaciones de su ejecución, la interacción con la demanda, su concordancia con la oferta, etc. (**EST**). Si de este proceso de “estudio – análisis” surgen dudas y/o se evidencia que es preciso una readaptación y/o re-temporalización, o bien los diferentes actores implicados en su ejecución manifiestan sus dudas, o los niveles de toma de decisión aconsejan su aplazamiento, nos encontraríamos en (**DIS**). Cuando se está ejecutando e interaccionada con el desarrollo cotidiano de la intervención, se encontrará en fase de (**EJE**). Si la medida, el objetivo o la acción ya han finalizado, se señalará el momento (**TER**).

En el caso de que las conclusiones de los trabajos de evaluación continua lleven a la conclusión de que es preciso adaptar, en todo o en parte, el contenido del Plan a esas nuevas realidades, se procederá a actuar en tal sentido, siempre siguiendo los cauces de participación y de toma de decisiones establecidos en este documento.

### **5.5.2. Evaluabilidad del Plan**

Los sistemas de evaluación al uso parten de la identificación de una serie de Indicadores de Evaluación que son sometidos a contraste a lo largo del periodo de ejecución del Plan. Esta forma de proceder tiene sentido, especialmente, cuando el articulado desciende de forma sistemática al desarrollo pormenorizado de las medidas. Sin embargo, en el presente Plan, dado su carácter de Director, lo que se ha hecho es proceder a establecer una serie de medidas que, en su gran mayoría, han de desarrollarse posteriormente a través de la configuración de equipos de trabajo “ad hoc”, incorporando la metodología de gestión por programas.

En consecuencia, lo que proponemos en este epígrafe son una serie de indicaciones tendentes a establecer la “evaluabilidad del Plan”, es decir, dirigidas a asegurar que el Plan será evaluado en su momento de forma adecuada y rigurosa. Por lo tanto, lo que se establece son unos pocos indicadores de evaluabilidad (con la forma “SÍ/NO”) y su evaluación más en profundidad (en torno a unos indicadores de evaluación más detallados, en función de lo que se decida en su momento) ha de dejarse a lo establecido en el correspondiente desarrollo programático de la medida.

Los indicadores de evaluabilidad son los siguientes:

- ¿SÍ/NO se ha realizado?
- ¿SÍ/NO se ha realizado en el plazo previsto?
- ¿El desarrollo de la medida ha contemplado los criterios enumerados en el Plan?
- ¿El desarrollo de la medida ha contemplado la incorporación de los principios rectores?
- ¿El desarrollo de la medida ha previsto su evaluabilidad (a través del establecimiento de un sistema de indicadores)?

Estos indicadores de evaluabilidad se aplicarán a todas y cada una de las medidas contempladas en el Plan, siguiendo el siguiente modelo.

LÍNEA ESTRATÉGICA X.-					
O. E. X.1.-					
	¿Se ha realizado?	¿Se ha realizado en plazo?	¿Ha contemplado los criterios?	¿Ha contemplado los principios?	Evaluabilidad
M. X.X.1.-					

### **5.5.3. Indicadores e Instrumentos de Evaluación**

La evaluación no es un mero ejercicio contable – administrativo de la gestión. La aplicación de buenos instrumentos de evaluación, con indicadores concretos de resultados, puede ayudar a aliviar algunos de los errores detectados en la propia ejecución del Plan, así como en su interacción con el conjunto del sistema municipal de servicios sociales.

Por otra parte, la evaluación debe realizarse en su momento preciso, puesto que si se hace muy alejada del tiempo real de ejecución lleva a que ésta (la evaluación) pueda ser inservible y escasamente operativa.

Para hacer posible la evaluación, se tiene que dotar al Plan Director - Estratégico de Servicios Sociales, de un cuerpo propio de indicadores que se dibuje, como mínimo, en torno a:

- **Indicadores de necesidades:**  
Que han de permitir identificar las necesidades sociales que se detectan en relación a la intervención social y sus dimensiones de mayor impacto social, como pueden ser la pobreza y la exclusión social.
- **Indicadores de proceso:**  
Que deben permitir analizar el funcionamiento real y cotidiano del Plan, a través de las diferentes fases de su ejecución, describiendo y valorando las actividades desarrolladas por **las y los** profesionales y técnicos que participan en los procesos de intervención social.
- **Indicadores de cobertura:**  
Que permiten identificar las características de la población diana en cada uno de los ámbitos de actuación del Plan y analizar hasta qué punto se está produciendo el cumplimiento o no de los ratios de cobertura.
- **Indicadores de resultados:**  
Permiten valorar la consecución de los objetivos propuestos en el Plan y así determinar posibles resultados derivados de la implementación del PLAN y que no hubieran estado previstos en la misma.
- **Indicadores de impacto:**  
Permiten valorar los efectos y/o consecuencias derivadas de los logros de los objetivos del PLAN sobre otros grupos de población.
- **Indicadores de implementación:**  
Aquello indicadores que permiten conocer en qué grado y hasta qué punto la puesta en marcha y funcionamiento del PLAN es consecuente con la planificación previa realizada.
- **Indicadores económicos:**  
Han de permitir valorar el logro de los resultados en relación con los recursos económicos dedicados (que se consumen) y a la vez han de posibilitar los ajustes presupuestarios de cada medida y acción operativa del PLAN

## 6. TEMPORALIDAD DEL PLAN Y MEMORIA ECONÓMICA

### 6.1. INTRODUCCIÓN

El Plan Director-Estratégico de Servicios Sociales de la ciudad de Zaragoza, 2012-2020 contempla una serie de medidas que desarrollan las Líneas y Objetivos Estratégicos. Estas medidas son las que permiten su operativización, con lo que tienen que preverse las fórmulas a través de las cuales serán ejecutadas y su necesaria temporalización y presupuestación. Si bien, como ya hemos dicho, el periodo de vigencia del Plan se extiende hasta el 2020, el Ayuntamiento de Zaragoza considera que es preciso articular mecanismos que permitan la adaptación de su contenido a la posible evolución futura del conjunto de elementos contextuales que forman parte de la realidad social: necesidades sociales, cambios demográficos, capacidad financiera, etc. De esta forma, se pretende que los documentos constitutivos del Plan (Diagnóstico y Propuestas) sigan vivos a lo largo del periodo descrito, continuando, de otra parte, con la estrategia participativa en este proceso adaptativo.

En relación a la temporalización del PDESS, debemos considerar que el sistema municipal de servicios sociales tiene sus propios tiempos acomodados a las prestaciones, programas, servicios y acciones que gestiona y realiza de forma cotidiana. Además, el funcionamiento temporal de nuestra institución, fundamentado en la presupuestación por año natural, hace que nuestro funcionamiento sea también correlativo. Normalmente, las actuaciones tienen un marco temporal correspondiente al año que transcurre de enero a diciembre, si bien existen intervenciones sociales individuales y familiares que continúan en años sucesivos. En cualquier caso, hemos realizado un planteamiento temporal acorde con los objetivos y las medidas planteadas, siendo conscientes de la necesaria y constante adaptación a los tiempos de gestión e intervención profesional de los equipos de trabajo y, en mayor medida, a las necesidades o demandas de las personas o loo **ciudadanos y ciudadanas** de Zaragoza.

Es importante señalar que buena parte de las medidas estratégicas tienen relación directa con el trabajo de organización, gestión, mejora de los métodos, planificación y colaboración con otras instituciones y organizaciones. Son acciones que implican un esfuerzo en el ámbito de los recursos humanos propios del Ayuntamiento de Zaragoza. Esto implica que el presupuesto planteado se basa en buena medida en la estimación de los tiempos que los empleados públicos municipales dedican a determinadas acciones del Plan Director. En este sentido hemos considerado como criterio general y básico que un 10% de los tiempos de trabajo se relaciona directamente con el desarrollo del plan estratégico. Actualmente el Área de Acción Social la integran 515 trabajadores, que realizan tareas de dirección y planificación (una décima parte), gestión (tres décimas partes), atención e intervención con el ciudadano (la mitad de los efectivos) y el resto (otra décima parte) a tareas auxiliares y de apoyo.

Somos conscientes de que sólo hablamos del personal directo, del personal municipal. Es necesario advertir que hay programas que se prestan con personal de entidades sociales y empresas mercantiles. Nuestro sector genera directa e indirectamente un conjunto de puestos de trabajo que son esenciales en un ámbito en que las relaciones con el ciudadano y la comunidad son uno de los elementos distintivos de nuestra metodología de trabajo. En definitiva, nuestros recursos humanos son una parte esencial o primordial de este Plan Director y de nuestro sistema público municipal de servicios sociales.

Un hecho relevante para entender la planificación económica es que partimos de la base de que contamos con un presupuesto anual ordinario. En él distinguimos fundamentalmente el gasto de personal (capítulo 1), el de funcionamiento (capítulo 2) y el de transferencias por subvenciones o convenios de colaboración (capítulo 4).

En el Documento Diagnóstico del Plan incluimos un apartado dedicado a señalar la evolución del presupuesto de Acción Social en el período 2007 a 2011 y remarcamos su evolución desde 2003. El presupuesto de 2012, año base de partida, sin contar los costes del capítulo 1 de personal, ha alcanzado los 44 millones de euros. Los costes referidos a personal los calculamos en una primera estimación en una cifra en torno a 23.800.000 euros según los datos proporcionados por el Área de Régimen Interior. Corresponden a los salarios y costes sociales de los más de 500 **empleados o empleadas** municipales que prestan servicios en nuestra Área. A esto habría que añadirle los costes municipales relativos a los equipamientos de los servicios y a su mantenimiento. Todo ello nos daría una cifra real del gasto directo que realiza el municipio en el ámbito de acción social. Por

tanto el gasto en acción social lo ciframos en una cifra superior a los 68 millones de euros anuales, a falta de concretar los costes de mantenimiento de los equipamientos sociales municipales.

La realidad de la planificación presupuestaria municipal nos obliga a ser respetuosos con sus pautas, procedimientos y formas de gestión. También debemos serlo en relación a la situación actual del contexto económico y social en que se sitúa este Plan Director. Estas realidades hacen que debamos ser consecuentes y por ello estimamos que los presupuestos anuales de los Servicios Sociales municipales deberían incrementarse en torno al 3% anual de media considerando la evolución presupuestaria de los últimos años, para atender la demanda creciente, además de tomar las medidas de emergencia que se estimen oportunas en función de las necesidades de la ciudad en cada momento.

En el presupuesto hemos incluido el epígrafe correspondiente a los costes indirectos de mantenimiento, limpieza, seguridad, telecomunicaciones y amortizaciones. En estos momentos se está elaborando el estudio correspondiente por los servicios municipales competentes, ya que no corresponden al presupuesto directo del Área de Acción Social.

La estimación económica que aportamos responde, por tanto, a una situación en que debemos atenernos a las directrices políticas marcadas para la administración pública al tiempo que estamos obligados a atender la realidad de nuestros **ciudadanos y ciudadanas**.

Hemos considerado para el período de los siete años de vigencia del Plan (2013-2020) una estimación de gasto total de 32.660.000 euros, de los cuales más de 20 millones corresponden a recursos humanos disponibles, 11 millones se destinan a las medidas relativas a la inclusión social como prioridad ante la crisis (pendientes de los acuerdos presupuestarios 2013) y el resto a las medidas previstas en el propio PDESS. En el detalle de nuestra previsión presupuestaria y de la temporalización, se puede apreciar el planteamiento, el ritmo de gastos y las prioridades.

En síntesis hemos previsto en el siguiente cuadro la propuesta económica del Plan Director 2012-2020 en relación a los presupuestos anuales ordinarios del período que proyectamos con un incremento del 3%. Los costes de personal los hemos calculado con un incremento anual de media en el periodo de 1,5%. No se incluyen los costes indirectos por las razones señaladas. Las cifras se dan en millones de euros. Respecto a los costes de personal se recoge la cifra total y el 10% de la misma.

COSTE	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	TOTAL
Coste personal 10% imputable al PDESS	23,80 2,38	24,15 2,41	24,51 2,45	24,90 2,49	25,26 2,52	25,64 2,56	26,02 2,60	26,41 2,64	200,69 <b>20,06</b>
Plan Exclusión	11,00	-	-	-	-	-	-	-	<b>11,00</b>
PDESS	0,30	0,30	0,25	0,25	0,20	0,10	0,10	0,10	<b>1,60</b>
<b><u>TOTAL PDESS</u></b>	13,68	2,71	2,70	2,74	2,72	2,66	2,70	2,74	<b><u>32,66</u></b>
Coste (capítulos 2 y 4) Total presupuesto ordinario (previsible)	44,00	45,30	46,60	48,00	49,50	51,00	52,50	54,10	391,00

A continuación hemos señalado la propuesta económica de la implantación del plan atendiendo a las estrategias, objetivos y medidas que comprende. Y finaliza el presente capítulo con la correspondiente temporalización.

## 6.2 MEMORIA ECONÓMICA DEL PLAN

Las cantidades asignadas al Plan Director-Estratégico de Servicios Sociales de la ciudad de Zaragoza, 2012-2020, tienen que ver exclusivamente con los recursos que haya que dedicar al desarrollo de cada una de las medidas y que no estén contemplados actualmente en el desarrollo del funcionamiento habitual de los servicios sociales. Es decir, las cifras que aparecen en los datos que siguen no hacen referencia a los presupuestos ordinarios del Área de Acción Social, ni siquiera a aquellas medidas que puedan llevarse a cabo con los recursos propios actuales del municipio, sino exclusivamente al sobrecoste de la ejecución del Plan.

En este sentido, sólo se contemplan las partidas que requieran el fortalecimiento de los recursos existentes, la implantación de nuevos programas (por ejemplo, la Estrategia de Lucha contra la Pobreza Emergente) o el apoyo de equipos externos especializados en determinadas temáticas a ejecutar (por ejemplo, el Sistema de Calidad.

<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 1.- La intervención inclusiva</b>	<b>11.300.000</b>
<b>O. E. 1.1.- El método: los itinerarios de inclusión y la intervención comunitaria</b>	<b>75.000</b>
Medida 1.1.1.-Establecimiento de proyectos individuales, familiares y comunitarios	50.000
Medida 1.1.2.-Establecimiento de criterios comunes de valoración de las necesidades sociales	25.000
Medida 1.1.3.-Establecimiento de un modelo unificado de informe de derivación entre servicios	0
<b>O. E. 1.2.- La inclusión social, prioridad ante la crisis</b>	<b>11.000.000</b>
M. 1.2.1.-Desarrollo de la Estrategia de Inclusión Social de Aragón	0
M. 1.2.2.-Estrategia de Lucha contra la Exclusión Social	11.000.000
M. 1.2.3.-Garantía de las Ayudas de Urgencia	0
M. 1.2.4.-Desarrollo de las prestaciones económicas previstas en la legislación	0
<b>O. E. 1.3.- La prevención, la sensibilización, el fomento de la solidaridad</b>	<b>225.000</b>
M. 1.3.1.-Los proyectos de Prevención Comunitaria en cada CMSS	50.000
M. 1.3.2.-Los proyectos de Prevención Especializados	50.000
M. 1.3.3.-Desarrollo de una estrategia de sensibilización y de fomento de la solidaridad	25.000
M. 1.3.4.-Apoyo y fomento de la economía social	100.000



<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 2.- La organización</b>		<b>155.000</b>
<b>O. 2. 3.1.- La estructura territorial</b>		
<b>80.000</b>		
M. 2.1.1.- Diseño de una nueva estructura de áreas básicas de servicios sociales generales		50.000
M. 2.1.2.- Integración de otros dispositivos de carácter comunitario en las áreas básicas de servicios sociales		0
M. 2.1.3.- Diseño de una nueva estructura de servicios sociales especializados		30.000
<b>O. E. 2.2.- La organización funcional</b>		
<b>75.000</b>		
M. 2.2.1.- Oficina Técnica de Planificación y Programación		0
M. 2.2.2.- El Servicio de los Servicios Sociales Municipales		0
M. 2.2.3.- Unidad Administrativa y de Información		0
M. 2.2.4.- Vinculación entre los servicios sociales municipales		0
M. 2.2.5.- Las definiciones de plantilla RPT y VPT, así como la asignación de tareas y funciones a cada profesional		75.000

<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 3.- Los Actores</b>		<b>130.000</b>
<b>O. E. 3.1.- La responsabilidad pública</b>		<b>50.000</b>
M. 3.1.1.- Catálogo de Servicios Sociales Municipales		0
M. 3.1.2.- Consolidación y estabilización del marco de relación financiera con el Gobierno de Aragón		0
M. 3.1.3.- Mejora del marco normativo de los Servicios Sociales Municipales		0
M. 3.1.4.- Remover los obstáculos para hacer efectivo el derecho al acceso universal a los servicios sociales		25.000
M. 3.1.5.- Creación del Programa de Atención Social en caso de emergencia		25.000
<b>O. E. 3.2.- La coordinación interadministrativa</b>		
M. 3.2.1.- Comisión de Coordinación Social Gobierno Aragón-Ayto. Zaragoza		0
<b>O. E. 3.3.- La coordinación intraadministrativa</b>		
M. 3.3.1.- Comisión Social Interáreas del Ayuntamiento de Zaragoza		0
<b>O. E. 3.4.- trabajo en red</b>		<b>80.000</b>
M. 3.4.1.- Consejos Sectoriales de Acción Social y del Mayor		80.000
M. 3.4.2.- Prioridad de la Gestión directa en la provisión de servicios		0
M. 3.4.3.- Del papel secundario de la Gestión indirecta en la provisión de servicios		0
M. 3.4.4.- Priorización de los criterios sociales en las licitaciones de provisión de servicios		0
M. 3.4.5.- Revisión y mejora del papel de las subvenciones en el sistema municipal de servicios sociales		0

<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 4.- La sostenibilidad de sistema</b>	<b>25.000</b>
<b>O. E. 4.1.- La sostenibilidad económica del sistema</b>	<b>0</b>
M. 4.1.1.- Acuerdo político Marco sobre la Estabilidad financiera del Sistema Municipal de Servicios Sociales	0
<b>O. E. 4.2.- La sostenibilidad en recursos humanos del sistema</b>	
M. 5.2.1.- Dotar al sistema municipal de servicios sociales de equipos profesionales que garanticen su sostenibilidad	0
<b>O. E. 4.3.- El Pacto de Ciudad</b>	
M. 4.3.1.- El Pacto de Ciudad	0
<b>O. E. 4.4.- El compromiso social</b>	
<b>25.000</b>	
M. 4.4.1.- Desarrollo del Proyecto "Zaragoza Corresponsable"	25.000

<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 5- La cultura de la calidad</b>	<b>990.000</b>
<b>O. E. 5.1.- El sistema de calidad</b>	<b>245.000</b>
M. 5.1.1.- Implantación de un sistema de calidad	100.000
M. 5.1.2.- Aprobación de la Carta de Derechos del Usuario del sistema municipal de servicios sociales	15.000
M. 5.1.3.- Establecimiento de un sistema de medición de la satisfacción de los/as usuarios/as	30000
M. 5.1.4.- Extensión de la calidad a la gestión indirecta	100000
<b>O. E. 5.2.- La formación de los profesionales</b>	<b>375.000</b>
M. 5.2.1.- Sistema consolidado de formación de los profesionales del sistema	250.000
M. 5.2.1.- Espacio de Formación en Servicios Sociales	125.000
<b>O. E. 5.3.- La cultura de la planificación y de la innovación</b>	<b>255.000</b>
M. 5.3.1.- Potenciación de la planificación y de la innovación	150.000
M. 5.3.2.- Consolidación del sistema de información	50.000
M. 5.3.3.- La información como medio de articulación de la red de servicios sociales municipales	30.000
M. 5.3.4.- Creación de la figura del asistente o tutor de procesos de los servicios sociales municipales	25.000
<b>O. E. 5.4.- La cultura de la participación</b>	<b>115.000</b>
M. 5.4.1.- Incorporar la participación social en el sistema de servicios sociales	80.000
M. 5.4.2.- Incorporar la participación de los usuarios de los centros de servicios sociales	35.000

**Resumen** del coste presupuestario de la ejecución del Plan Director-Estratégico de Servicios Sociales de la ciudad de Zaragoza, 2012-2020:

<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 1.- La intervención inclusiva</b>	<b>11.300.000</b>
O. E. 3.1.- El método: los itinerarios de inclusión y la intervención comunitaria	75.000
O. E. 1.2.- La inclusión social, prioridad ante la crisis	11.000.000
O. E. 1.3.- La prevención, la sensibilización, el fomento de la solidaridad	225.000
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 2.- La organización</b>	<b>155.000</b>
O. E. 2.1.- La estructura territorial	80.000
O. E. 2.2.-La organización funcional	75.000
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 3.- Los Actores</b>	<b>130.000</b>
O. E. 3.1.- La responsabilidad pública	50.000
O. E. 3.2.- La coordinación interadministrativa	0
O. E. 3.3.- La coordinación intraadministrativa	0
O. E. 3.4.- El trabajo en red	80.000
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 4.- La sostenibilidad de sistema</b>	<b>25.000</b>
O. E. 4.1.-La sostenibilidad económica del sistema	0
O. E. 4.2.-La sostenibilidad en recursos humanos del sistema	0
O. E. 4.3.- El Pacto de Ciudad	0
O. E.4.4.- El compromiso social	25.000
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 5.- La cultura de la calidad</b>	<b>990.000</b>
O. E. 5.1.-El sistema de calidad	245.000
O. E. 5.2.-La formación de los profesionales	375.000
O. E. 5.3.-La cultura de la planificación y de la innovación	255.000
O. E. 5.4.-La cultura de la participación	115.000
<b>Plan Director-Estratégico de Servicios Sociales de la ciudad de Zaragoza, 2012-2020</b>	<b>12.600.000</b>

## 6.3 TEMPORALIDAD DEL PLAN

El Plan Director-Estratégico de Servicios Sociales de la ciudad de Zaragoza, 2012-2020 se ejecutará entre los años 2013 y 2020, ya que el primero de los años se ha dedicado a su elaboración. Atendiendo a los objetivos y medidas del Plan, la temporalización prevista es la siguiente:

<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 1.- La intervención inclusiva</b>								
<b>O. E. 1.1.-</b>								
<b>El método: los itinerarios de inclusión y la intervención comunitaria</b>								
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Medida 211.1.- Establecimiento de proyectos individuales, familiares y comunitarios								
Medida 1.1.2.- Establecimiento de criterios comunes de valoración de las necesidades sociales								
Medida 1.1.3.- Establecimiento de un modelo unificado de informe de derivación entre servicios								
<b>O. E. 1.2.-</b>								
<b>La inclusión social, prioridad ante la crisis</b>								
M. 1.2.1.- Desarrollo de la Estrategia de Inclusión Social de Aragón								
M. 1.2.2.- Estrategia de Lucha contra la Exclusión Social								
M. 1.2.3.- Garantía de las Ayudas de Urgencia								
M. 1.2.4.- Desarrollo de las prestaciones económicas previstas en la legislación								
<b>O. E. 1.3.-</b>								
<b>La prevención, la sensibilización, el fomento de la solidaridad</b>								
M. 1.3.1.- Los proyectos de Prevención Comunitaria en cada CMSS								
M. 1.3.2.- Los proyectos de Prevención Especializados								
M. 1.3.3.- Desarrollo de una estrategia de sensibilización y de fomento de la solidaridad								
M. 1.3.4.- Apoyo y fomento de la economía social								

<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 2.- La organización</b>								
<b>O. E. 2.1.- La estructura territorial</b>								
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
M. 2.1.1.- Diseño de una nueva estructura de áreas básicas de servicios sociales generales								
M. 2.1.2.- Integración de otros dispositivos de carácter comunitario en las áreas básicas de servicios sociales								
M. 2.1.3.- Diseño de una nueva estructura de servicios sociales especializados								
<b>O. E. 2.2.- La organización funcional</b>								
M. 2.2.1.- Oficina Técnica de Planificación y Programación								
M. 2.2.2.- El Servicio de los Servicios Sociales Municipales								
M. 2.2.3.- Unidad Administrativa y de Información y de Asuntos Generales								
M. 2.2.4.- Vinculación entre los servicios sociales municipales								
M. 2.2.5.- Las definiciones de plantilla RPT y VPT, así como la asignación de tareas y funciones a cada profesional								

<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 3.- Los Actores</b>								
<b>O. E. 3.1.-</b>								
<b>La responsabilidad pública</b>								
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
M. 3.1.1.- Catálogo de Servicios Sociales Mples								
M. 3.1.2.- Consolidación y estabilización marco de relación financiera conl Gobierno Aragón								
M. 3.1.3.- Mejora del marco normativo de los Servicios Sociales Municipales								
M. 3.1.4.- Remover los obstáculos para hacer efectivo el derecho al acceso universal a los servicios sociales								
M. 3.1.5.- Creación del Programa de Atención Social en caso de emergencia								
<b>O. E. 3.2.-</b>								
<b>La coordinación interadministrativa</b>								
M. 3.2.1.- Comisión de Coordinación Social Gobierno Aragón-Ayto. Zaragoza								
<b>O. E. 3.3.-</b>								
<b>La coordinación intraadministrativa</b>								
M. 3.3.1.- Comisión Social Interáreas del Ayuntamiento								
<b>O. E. 3.4.-</b>								
<b>El trabajo en red</b>								
M. 3.4.1.- Consejos Sectoriales de Acción Social y del Mayor								
M. 3.4.2.- Prioridad de la Gestión directa en la provisión de servicios								
M. 3.4.3.- Del papel secundario de la Gestión indirecta en la provisión de servicios								
M. 3.4.4.- Priorización de los criterios sociales en las licitaciones de provisión de servicios								
M. 3.4.5.- Revisión y mejora del papel de las subvenciones en el sistema municipal de servicios sociales								

<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 4.- La sostenibilidad de sistema</b>								
<b>O. E. 4.1.- La sostenibilidad económica del sistema</b>								
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
M. 4.1.1.- Acuerdo político Marco sobre la Estabilidad financiera del Sistema Municipal de Servicios Sociales								
<b>O. E. 4.2.- La sostenibilidad en recursos humanos del sistema</b>								
M. 4.2.1.- Dotar al sistema municipal de servicios sociales de equipos profesionales que garanticen su sostenibilidad								
<b>O. E. 4.3.- El Pacto de Ciudad</b>								
M. 4.3.1.- El Pacto de Ciudad								
<b>O. E. 4.4.- El compromiso social</b>								
M. 4.4.1.- Desarrollo del Proyecto "Zaragoza Corresponsable"								

<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 5.- La cultura de la calidad</b>								
<b>O. E. 5.1.- El sistema de calidad</b>								
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
M. 5.1.1.- Implantación de un sistema de calidad								
M. 5.1.2.- Aprobación de la Carta de Derechos del Usuario del sistema municipal de servicios sociales								
M. 5.1.3.- Establecimiento de un sistema de medición de la satisfacción de los/as usuarios/as								
M. 5.1.4.- Extensión de la calidad a la gestión indirecta								
<b>O. E. 5.2.- La formación de los profesionales</b>								
M. 5.2.1.- Sistema consolidado de formación de los profesionales del sistema								
M. 5.2.1.- Espacio de Formación en Servicios Sociales								
<b>O. E. 5.3.- La cultura de la planificación y de la innovación</b>								
M. 5.3.1.- Potenciación de la planificación y de la innovación								
M. 5.3.2.- Consolidación del sistema de información								
M. 5.3.3.- La información como medio de articulación de la red de servicios sociales municipales								
M. 5.3.4.- Creación de la figura del asistente o tutor de procesos de los servicios sociales municipales								
<b>O. E. 5.4.- La cultura de la participación</b>								
M. 5.4.1.- Incorporar la participación social en el sistema de servicios sociales								
M. 5.4.2.- Incorporar la participación de <b>las y los usuarios</b> de los centros de servicios sociales								



# **ANEXOS**

## **A.1 Base documental e informes de referencia**

## **A.2 Documento Base**

## **A.3 Diagnóstico de Necesidades y Demandas**

## **A.4 Proceso de Consultas y Participación**

Nota: los anexos 2, 3 y 4 llevan su propia numeración. Los tres documentos son conocidos por haber sido utilizados en los procesos de trabajo de planificación durante los últimos dos años.

# Anexo1

## Base documental e informes de referencia

Relacionamos los documentos básicos utilizados. En el Documento Diagnóstico de Necesidades y Demandas y en el Documento Base, constan referencias múltiples detalladas.

- *I Plan Estratégico Servicio Sociales Aragón 2012-2015.*
- *Marco Estratégico Zaragoza 2020.* Ebrópolis.
- *Informe Ejecutivo Evaluación Plan Estratégico 2003-2008.* Informe realizado por la Oficina de Planificación del anterior plan estratégico.
- *Documento de propuestas nueva organización del Servicio de Servicios Sociales Comunitarios de abril de 2012.*
- *Notas explicativas cambios a la propuesta organizativa del servicio de Servicios Sociales Comunitarios de Abril de 2012.*
- *Situación Social Aragón 2012.* Personas, familias y sociedad. El documento presenta las propuestas que se realizan tras el documento de análisis. Lo han dado a conocer el movimiento Marea Naranja y la Asociación Estatal de Directoras y Gerentes de Servicios Sociales.
- *Ebrópolis 2020 Social.* Documento de trabajo confeccionado por EBRÓPOLIS (Plan Estratégico de Zaragoza y su entorno) para la realización del Marco Estratégico Zaragoza 2020.