

**OFICINA TÉCNICA DE PLANIFICACIÓN
Y PROGRAMACIÓN**

ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL Y FAMILIA

MEMORIA 2019

ÍNDICE

	Página
1.- INFORMACIÓN GENERAL	5
1.a) Normativa v acuerdos que iustifican la gestión. Obietivos.	5
1.b) Proceso de producción de los servicios municipales o las actividades.	5
1.c) Forma de gestión.	6
2.- RECURSOS CONSUMIDOS	7
2.a) Personal adscrito a cada unidad.	7
2.b) Aplicaciones presupuestarias v obligaciones reconocidas.	8
2.c) Servicios recibidos de gestión centralizada.	9
3.- INGRESOS	9
4.- PRODUCTOS Y SERVICIOS	10
4.1.- APOYO A LA COORDINACIÓN DEL ÁREA	10
A.1) Comisión de Pleno, Mociones.	10
A.2) Agenda y gestión administrativa.	11
A.3) Gestión RRHH del Área.	11
A.4) Gestión económica y presupuestaria.	12
A.5) Difusión y comunicación.	13
4.2.- PLANIFICACIÓN	14
A.6) Zaragoza Ciudad Amiga de la Infancia y la Adolescencia.	14
A.7) Plan Local de Infancia y Adolescencia 2018-2021	16
4.3.- TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL	20
A.8) Subvenciones y Convenios.	20
A.9) Consejo Sectorial de Acción Social.	23
4.4.- OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y BUENAS PRÁCTICAS	27
A.10) Promoción de los derechos y deberes de la ciudadanía .	28
A.11) Ética, calidad y buenas prácticas.	29
A.12) Atención a la ciudadanía.	31
A.13) Participación	35
4.5.- GESTIÓN DE PROCESOS	37
A.14) Apoyo a la gestión de las Ayudas de Urgencia.	37

1.- INFORMACIÓN GENERAL

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

- **La Oficina Técnica de Planificación y Programación (OTPP) del Área de Acción Social y Familia** se estructura con arreglo al Decreto de Alcaldía de 9 de septiembre de 2016, que modificó la organización y estructura de la administración del Ayuntamiento y la adscripción de los organismos públicos municipales.
- Funciones de la OTPP:
 - *"Asistencia técnica a la Coordinación del Área y/o las jefaturas de servicio, en lo referente a Comisión de Pleno del Área, planificación de presupuestos y de recursos humanos, control estratégico (cuadros de mando, informes programados, memorias...), Consejo Sectorial de Acción Social, Observatorio Social, Mapa de Recursos Sociales y aquellas que se le encomienden.*
 - *Gestionar la convocatoria de subvenciones y convenios nominativos de Acción Social.*
 - *Soporte técnico, junto con los servicios directamente implicados, a la planificación interadministrativa, transversal, sectorial y/o territorial que afecte al Área."*
- Su actuación se rige por la normativa aplicable a las Administraciones Públicas (Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; RDLeg. 3/2011 de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, etc).
- No existe un documento formal posterior de Órgano de Gobierno que desarrolle en mayor medida los objetivos, funciones y actividades de la Oficina.

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

Durante 2019 se produjeron diversas circunstancias que han modificado, tanto la constitución del equipo humano de la OTPP como las funciones de la misma. Por un lado, en junio tuvo lugar el cambio de Gobierno Municipal. Los nuevos responsables del Área, en relación con la OTPP tomaron las siguientes decisiones: por un lado, eliminar de las funciones de la Oficina las tareas de los ámbitos de apoyo al Coordinador, y la coordinación de los recursos humanos y económicos. Por otra lado, se adscribe a la OTPP la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas.

En correspondencia con este cambio de funciones, se decide también la modificación de los recursos humanos de la Oficina: se detrae de la Oficina un Técnico Superior (A1), y dos Unidades Técnicas de nivel C1.

Por otra parte, y como consecuencia de un proceso de provisión de puestos de trabajo, con fecha 20 de octubre de 2019 tomó posesión del puesto de Jefatura de la OTPP un profesional diferente al que hasta ese momento había venido ocupando el puesto.

No obstante, tanto el cambio de funciones como el de RRHH de la Oficina, si bien se han hecho efectivos en la práctica, no se han reflejado aún en la Relación de Puestos de Trabajo (RPT). Por otra parte, estas modificaciones se hicieron efectivas a finales de año. En consecuencia, esta Memoria refleja la actuación de la Oficina en las líneas en las que ha venido desarrollando su actuación estos años (con la excepción de que incluye las actuaciones de la Oficina de Buenas Prácticas), y que corresponden a los cinco ámbitos siguientes (que se desagregan en 14 procesos):

- A) CONTROL DE GESTIÓN: APOYO A LA COORDINACIÓN DEL ÁREA.
 - A.1. COMISIÓN DE PLENO, MOCIONES.
 - A.2. AGENDA Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA.
 - A.3. GESTIÓN DE RR.HH. DEL ÁREA.
 - A.4. GESTIÓN ECONÓMICA Y PRESUPUESTARIA.
 - A.5. DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN.

- B) PLANIFICACIÓN
 - A.6 . ZARAGOZA CIUDAD AMIGA DE LA INFANCIA.
 - A.7. PLAN DE LUCHA CONTRA LA POBREZA INFANTIL.

- C) TERCER SECTOR
 - A.8. SUBVENCIONES Y CONVENIOS.
 - A.9 CONSEJO SECTORIAL DE ACCIÓN SOCIAL.

- D) OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y BUENAS PRÁCTICAS.
 - A.10. PROMOCIÓN DE DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA.
 - A.11. ÉTICA, CALIDAD Y BUENAS PRÁCTICAS.
 - A.12. GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.
 - A.13. PARTICIPACIÓN.

- E) GESTIÓN DE PROCESOS
 - A.14. APOYO A LA GESTIÓN DE LAS AYUDAS DE URGENCIA.

1.c) FORMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO

La gestión desarrollada en 2019 fue directa, sin que existieran contratos de servicios u otro tipo de fórmulas administrativas.

2).- RECURSOS CONSUMIDOS

2.a) PERSONAL ADSCRITO A CADA UNIDAD

OFICINA TÉCNICA DE PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN AREA PRESIDENCIA Y DERECHOS SOCIALES							
PUESTOS DE TRABAJO	COD.	GRUPO	NI-VEL C.D.	EST.	OCUP. RPT ACTUAL	FORMA PROVISION	REQUISITOS
JEFA/E DE LA OFICINA TÉCNICA DE PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN DEL ÁREA DE PRESIDENCIA Y DERECHOS SOCIALES	1296	A-A1	28	14012	1	CEM	FUN/EAG/ST/TAG FUN/EAE/ST/CTS/Economista, Psicóloga/o, Socióloga/o, Médica/o FUN/EAE/SE/CCE/Técnico/a Superior Sociocultural
SOCIOLOGA/O	1630	A-A1	23	11232	1		FUN/EAE/ST/CTS/Socióloga/o
UNIDAD TÉCNICA DE PROGRAMACIÓN	1080	C-C1	21	7002	1	CGM	FUN/EAG/SA/ Administrativa/o FUN/EAE/ST/CTA
JEFA/E DE LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	1190	A-A1	26	12002	1	CGM	FUN/EAG/ST/TAG FUN/EAE/ST/CTS FUN/EAE/SE/CCE/Grupo A/Subgrupo A1
JEFA/E DE SECCIÓN DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	1192	A-A2	24	11242	1	CGM	FUN/EAG/SG/Técnica/o Medio de Gestión FUN/EAE/SE/CCE/Técnica/o Medio Sociocultural, Educador, Educador Drogodependencias FUN/EAE/ST/CTM/Diplomada/o en Trabajo Social/Asistente Social
JEFA/E SECCIÓN DE PROYECTOS Y PROGRAMAS	1103	A-A2	24	11242	1	CGM	FUN/EAG/SG/Técnica/o Medio de Gestión FUN/EAE/SE/CCE/Técnica/o Medio Sociocultural, Educador, Educador Drogodependencias FUN/EAE/ST/CTM/Diplomada/o en Trabajo Social/Asistente Social
UNIDAD TÉCNICA INTERADMINISTRATIVA	1272	C-C1	21	7002	1	LD	Ocupar plaza del subgrupo C1 de cualquier Administración Pública
ADMINISTRATIVA/O	1348	C-C1	18	5012	2	CM	FUN/EAG/SA/ Administrativa/o
SUBTOTAL OFICINA TÉCNICA DE PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN DEL ÁREA DE DERECHOS SOCIALES					9		

Incidencias significativas en la gestión de RRHH:

- Cambio de la persona que ocupa la Jefatura de la Oficina (20 de octubre de 2019).
- Vacante de Socióloga/o sin cubrir.
- Del conjunto de atribución de cargas de trabajo de la Oficina se puede inferir el mayor peso de Tercer Sector, subvenciones Acción Social, en detrimento de otras líneas más específicas de control estratégico y planificación.

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

Código 2019	Denominación	Crédito final	% ejecución
ACS 2312 22699	Planificación, estudios y observatorio social	70.000,00 €	98,5%
ACS 2315 48013	Convenio CERMI atención discapacidad	15.000,00€	100%
ACS. 2315 48014	Convenio Hermandad Sangre de Cristo	82.430,00€	100%
ACS 2315 48901	Convenio FABZ: desigualdad social	45.000,00€	100%
ACS 2314 48900	Convenio Ebrópolis: Plan Infancia y Adolescencia	20.000 €	100%
ACS 2312 22799	Actuaciones calidad, garantías y Buenas Prácticas en Servicios Sociales	20.000 €	73,5%

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

- Apoyo a entidades sociales:	56,0 %.
- Sello Zaragoza Ciudad Amiga de la Infancia:	16,5 %.
- Actividades de difusión:	10,1%.
- Estudios e investigaciones:	9,0%.
- Gasto corriente:	8,5%.

El gasto efectuado con cargo a la partida **Actuaciones calidad, garantías y Buenas Prácticas en Servicios Sociales** se ha distribuido de la forma siguiente:

- Encuesta de satisfacción de usuarios/as de los CMSS:	70,4 %.
- Encuesta de satisfacción de los profesionales de los CMSS:	24,2 %.
- Jornadas de Buenas Prácticas y Taller de Formación:	5,4%.

2.c) SERVICIOS RECIBIDOS DE GESTIÓN CENTRALIZADA. La sede de la Oficina radica en el Palacio de los Morlanes, planta 1ª. Los servicios de suministros, control de accesos, limpieza y mantenimiento son los generales del edificio, y no tiene servicios adjudicados en exclusiva.

3. - INGRESOS

La actividad de la Oficina no generó ningún ingreso directo.

4.- PRODUCTOS Y SERVICIOS

4.1. APOYO A LA COORDINACIÓN DEL ÁREA

A.1. COMISIÓN DE PLENO. MOCIONES	- Base de datos de preguntas-respuestas. - Seguimiento y distribución de acuerdos y tareas derivados de cada Comisión.
	- Seguimiento y ejecución técnica de mociones de Pleno.
A.2. AGENDA Y GESTIONES ADMTV.	- Agenda, firma, documentación y gestiones generales de apoyo a la Coordinación del Área.
	- Directorios de Decreto Estructura y RPT y actualizaciones de Organigramas.
A.3. GESTIÓN RR.HH. ÁREA	- MAPA RRHH ÁREA: información actualizada sobre situación y necesidades de contratación, modificación RPT, plantillas y provisión en servicios y unidades.
	- Coordinación interna de expedientes de contratación generados por los Servicios del Área. Interlocución con OFICINA RRHH.
	- Redacción expedientes de Área para MODIFICACIÓN RPT y PLANTILLA y gestión de su implantación.
	- Generación e impulso de los expedientes de PROVISIÓN PUESTOS.
A.4. GESTIÓN ECONÓMICA Y PRESUPUESTARIA	- Confección de documentos resumen del Presupuesto del Área. - Seguimiento de la ejecución presupuestaria en el Área. - Generación de expedientes de modificación de crédito.
	- Gestión de partidas específicas.
	- Control del estado de los contratos de servicio.
A.5. DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN ÁREA	- Coordinación de la producción de gráficos. - Acciones de promoción y difusión de actuaciones.

A.1.-COMISIÓN DE PLENO Y MOCIONES

La Comisión de Pleno, que se reúne con una periodicidad mensual, registra en su Orden del día una serie de preguntas e interpelaciones, tanto de respuesta oral como escrita, formuladas por los Grupos Municipales con anterioridad.

La Oficina coordina la recepción de los informes técnicos previos y, con posterioridad a la Comisión, los introduce en una base de datos que permite realizar un histórico de preguntas e interpelaciones. Asimismo, se realiza un seguimiento técnico de las mociones de Pleno que corresponde gestionar al Área, controlando el estado de su informe y actuaciones posteriores.

	Interpelaciones y preguntas de respuesta oral	Preguntas de respuesta escrita	Mociones de Pleno
2018	300	19	18
2019	198	14	8

En 2019 se ha producido un descenso en las cifras de las tres variables, en relación con el año anterior, debido a la disminución de la actividad de los órganos citados (Pleno y Comisión de AS) por el proceso de cambio de Corporación al tratarse de un año electoral.

A.2.- AGENDA Y GESTIONES ADMINISTRATIVAS

Se realiza el registro de entrada de la documentación interna y externa que debe pasar al Coordinador, así como su tratamiento inicial si requieren informes previos o complementarios, agenda general de Coordinador, comunicaciones de convocatorias, envío de documentos a registro y otros similares. No existe registro documental para cuantificar dicha actividad.

En 2019 se han realizado diversas modificaciones de Relaciones de Puestos de Trabajo.

A.3.- GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

El Área sumaba 1.161 empleadas/os en junio de 2019¹. Es la segunda Área municipal por volumen de empleadas/os, con un 22,8 % sobre los 5.092 totales.

La Oficina ha mantenido y actualizado periódicamente distintos **informes** sobre el conjunto de los Servicios y Unidades del Área, excepto Patronatos y Sociedades:

- Expedientes de contratación de nuevo empleo y contratación de reposición.
- Provisión de puestos singularizados.
- Modificaciones de Relación de Puestos de Trabajo.
- Plantillas anuales.

¹ Boletín estadístico de personal al servicio del Ayuntamiento de Zaragoza (junio 2019). No se incluye el personal de las Sociedades ni el de los Organismos Autónomos municipales.

- Mapa de RRHH con las peticiones pendientes de plantilla y RPT.

Se mantiene una relación técnica directa con la Oficina de RRHH y el Servicio de gestión de RRHH, del Área de Servicios Públicos y Personal, por delegación del Coordinador de Área para todos estos temas.

Contratación: se realiza un trabajo de seguimiento e impulso de expedientes en función de las prioridades del Área.

Provisión de puestos singularizados: se realiza un trabajo de seguimiento e impulso de expedientes.

Modificaciones de RPT: la Oficina intervino en la recepción de necesidades, redacción de expedientes e impulso de estas modificaciones.

A.4.- GESTIÓN ECONÓMICA Y PRESUPUESTARIA

La **formación y gestión anual del Presupuesto** pasa por diversas etapas en las que es preciso reunir la información de todas las partes implicadas para tener una **visión agregada y aportar valor para la toma de decisiones y el control estratégico** por parte de la Dirección del Área.

La Oficina Técnica da soporte instrumental y de gestión a este proceso mediante un documento síntesis de la evolución interanual de partidas presupuestarias por programas en las siguientes fases de formación del Presupuesto anual:

- Solicitudes de los diversos Servicios del Área.
- Elaboración del Borrador de Presupuesto.
- Enmiendas.
- Elaboración del Presupuesto Inicial.
- Alegaciones.
- Presupuesto Definitivo.
- Modificaciones presupuestarias posteriores.

Se realizan diversos **informes anuales estandarizados**, una vez aprobado definitivamente el Presupuesto:

- Evolución interanual del Presupuesto por Programas del Área.
- Presupuesto Programa 23, destinado al Tercer Sector Social (cap. IV-VII).
- Presupuesto Programa 23, de Gestión Indirecta caps II y IV-VII.
- Mapa mensual de contratos en situación actual o previsible de Reconocimiento de Obligación.

- Informe trimestral y anual del Estado de ejecución de partidas de gasto voluntario, para prever incidencias de no ejecución o solventar necesidades de consignación insuficiente en partidas del Área, proponiendo modificaciones presupuestarias que afecten a diversos Servicios o Unidades.

Asimismo, la Oficina tiene encomendada la redacción y tramitación de **modificaciones presupuestarias**, en especial aquellas en las que están implicadas partidas de diversos Servicios.

A.5. DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN

La Oficina recibe el encargo de diversas acciones de comunicación general del Área:

- Coordinación del diseño, maquetación y producción en soporte papel y en la web Municipal, de la *Memoria del Área 2015-2019*, así como su distribución externa.
- Coordinar el diseño y edición del documento "*Plan Local de Infancia y Adolescencia de Zaragoza*".
- Coordinación de la Campaña de celebración del 30 aniversario de la Declaración de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes.
- Edición y difusión del informe "*Indicadores del Bienestar de la Infancia y la Adolescencia de Zaragoza 2018*".

4.2. PLANIFICACIÓN

A.6. ZARAGOZA CIUDAD AMIGA DE LA INFANCIA	- Gestión de los compromisos adquiridos con el Sello de Ciudad Amiga de la Infancia.
A.7. IMPLANTACIÓN DEL PLAN LOCAL DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA	- Desarrollo de los 5 Objetivos Transversales. - Coordinación del trabajo del Grupo Motor del PLIAZ.
	- Diseño, con la web Municipal, de una Ficha de seguimiento de Planes.
	- Curso de Participación Infantil y Adolescente.
	- Elaboración con Ebrópolis del documento " <i>Indicadores del Bienestar de la Infancia y Adolescencia de Zaragoza</i> ".
	- Celebración del 30 aniversario de la Convención de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes.

A.6. ZARAGOZA CIUDAD AMIGA DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

Zaragoza recibió el reconocimiento de UNICEF como *Ciudad Amiga de la Infancia y la Adolescencia* el 26 de octubre de 2018. Este reconocimiento implica un compromiso de Zaragoza con los niños, niñas y adolescentes de la ciudad, al **garantizar el desarrollo de los derechos de la infancia y adolescencia** desde todos los ámbitos y competencias del Ayuntamiento, impulsando **alianzas entre todos los actores relacionados**, así como promoviendo **la participación de niños, niñas y adolescentes** en la vida del municipio, no sólo como receptores de servicios sino también como parte activa de las propuestas y elección de soluciones en los ámbitos en los que se sitúan sus intereses.

Este compromiso se refleja en el **acuerdo firmado entre Ayuntamiento de Zaragoza y UNICEF** el 28 de enero de 2019. Además, en abril de 2019 UNICEF envió al Ayuntamiento un **Informe Evaluativo** con recomendaciones sobre las principales áreas de mejora que debería emprender el Gobierno Local.

En este ámbito, la Oficina Técnica de Planificación y Programación se encarga de lo siguiente:

- Mantener la relación con la representación de UNICEF para Ciudades Amigas de la Infancia y Adolescencia y difundir las propuestas de la red de Ciudades Amigas.
- Realizar el seguimiento de las indicaciones y recomendaciones transmitidas desde UNICEF, con especial énfasis en el Plan Local de Infancia y Adolescencia de Zaragoza.

Respecto a la **relación con UNICEF**, se ha mantenido contacto para seguimiento del **Sello de Zaragoza Ciudad Amiga**, así como para compartir datos del estudio realizado sobre el bienestar de la infancia y adolescencia en la ciudad.

Por otra parte, en relación con el compromiso adquirido de colaborar en las campañas de sensibilización de UNICEF, se ha difundido entre los servicios municipales que participan en el Grupo Motor las propuestas de actividades a realizar con infancia y juventud recibidas desde UNICEF:

- **'Las imprescindibles'**. Se trataba de una actividad para elaborar propuestas 'imprescindibles' por parte de niños, niñas y adolescentes, que los grupos políticos deberían considerar de cara a las elecciones municipales del 26 de mayo de 2019. Los resultados de esta actividad estaban destinados exclusivamente a visibilizar la voz de la infancia y adolescencia ejerciendo su derecho a la participación.
- **'No mires a otro lado'**. Corresponde al trabajo realizado por niños, niñas y adolescentes de Consejos Infantiles, para erradicar la violencia contra la infancia. A través de esta actuación se pedía a los Gobiernos, medios de comunicación, familias, centros educativos y a toda la sociedad, una mayor responsabilidad e implicación en la resolución del problema.
- **'Dándole vueltas a la planificación urbana'**. Ofrecía una herramienta de planificación urbana con enfoque de infancia.
- **'Barómetro de opinión de la Infancia y Adolescencia 2019'**. Informe realizado por UNICEF en colaboración con la Universidad de Sevilla sobre ciudadanía y bienestar de infancia y adolescencia. Para su realización, entre otros instrumentos, se crearon grupos de discusión con niños, niñas y adolescentes. Zaragoza participó con la asistencia de dos niños en el grupo de discusión.
- **'Junto a ti afrontamos grandes retos'**. Fue una charla con Francesco Tonucci, sobre el papel de la infancia en las ciudades.
- **'Por mí y todos mis compañeros'**. Actividad propuesta desde UNICEF para la celebración del 20N.

A.7. IMPLANTACIÓN DEL PLAN LOCAL DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA (PLIAZ)

El Plan Local de Infancia y Adolescencia, que se elaboró específicamente para la candidatura CAIA de UNICEF, integra dos planes específicos municipales: el Plan de Lucha contra la Pobreza Infantil (aprobado el 22 de diciembre de 2017) y el 4º Plan Joven (aprobado el 25 de junio de 2018), a los que se ha añadido un bloque de 5 Objetivos Estratégicos Transversales comunes:

Plan Local de Infancia y Adolescencia. Zaragoza UNICEF

Disponemos de dos Planes aprobados en Pleno y por unanimidad:

PLAN LUCHA CONTRA LA POBREZA INFANTIL

155 Medidas

"Satisfacer las necesidades básicas, además de contribuir a crear y mantener unas condiciones de vida dignas para los niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad de nuestra ciudad."

ESTRATEGIAS _

- 1.- Corresponsabilidad y Transversalidad.
- 2.- Mejorar la vida de las familias
 - 2.1. Condiciones socioeconómicas
 - 2.2. Capacidades parentales y marentales
 - 2.3. Vivienda. Hogar
 - 2.4. Empleabilidad

3.- Niños y niñas, sujetos de Derechos y reconocimiento social

- 3.1. Educación
- 3.2. Ocio
- 3.3. Cultura
- 3.4. Deporte
- 3.5. Promoción de la Salud
- 3.6. Participación
- 4.- Compromiso activo de la sociedad civil
 - 4.1. Puesta en valor entidades sociales
 - 4.2. Estereotipos, prejuicios

4 PLAN JOVEN

145 Actuaciones

OBJETIVOS GENERALES _

- 1.- Contribuir a la emancipación y al Desarrollo personal de la juventud.
- 2.- Empoderar a los y las jóvenes a través de la puesta en marcha de procesos participativos mantenidos en el tiempo.
- 3.- Avanzar en la transversalidad dentro el Ayuntamiento y con otras instituciones.

ÁMBITOS _

- | | |
|-----------------------------|--------------------------------|
| Cultura | Ocio |
| Deporte | Participación y asociacionismo |
| Empleo | Sexualidad y gestión emocional |
| Información y asesoramiento | Vivienda |

Objetivos estratégicos transversales

- 1.- Construir de manera colectiva e implementar en cuatro años un modelo de participación infantil y juvenil para toda la ciudad de Zaragoza.
- 2.- Crear una red entre instituciones y entidades sociales que trabaje en la defensa de los derechos de la infancia y adolescencia, propiciando especialmente su participación.
- 3.- Evaluar las experiencias de participación infantil y juvenil en las actuaciones del ayuntamiento, reconocer las buenas prácticas y establecer propuestas de mejora.
- 4.- Alinear los objetivos y estrategias de las políticas municipales de infancia y juventud desde la perspectiva de los derechos de los niños y niñas .
- 5.- Disponer de información relevante, actualizada y compartida para planificar las políticas públicas de infancia y adolescencia en Zaragoza

La O.T. de Planificación y Programación es responsable principalmente de impulsar y desarrollar los **Objetivos Estratégicos Transversales**, con la colaboración de los Servicios representados en el Grupo Moto del Plan (O.T. de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto, Servicio de Juventud, Sección de Infancia de Servicios Sociales Comunitarios y Servicio de Educación). Las actuaciones desarrolladas en 2019 en relación con estos Objetivos Estratégicos Transversales han sido las siguientes:

Objetivo Transversal 1.- Construir de manera colectiva e implementar en cuatro años un modelo de participación infantil y juvenil para toda la ciudad de Zaragoza.

La definición, aprobación e implantación de un modelo de participación infantil y juvenil apenas se ha abordado en el Grupo Motor durante 2019. De momento se ha apoyado la visibilización de la actividad del Pleno Infantil a través de un vídeo resumen del proceso de la actividad, y se unieron las celebraciones del *Día Internacional del Niño* con el Pleno Infantil Municipal y el *Día Internacional de Ciudad Educadora*.

Objetivo Transversal 2.- *Crear una red entre instituciones y entidades sociales que trabaje en la defensa de los derechos de la infancia y adolescencia, propiciando especialmente su participación.*

En 2019 la O.T. de Planificación y Programación participó activamente, junto a la O.T. de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto, en las convocatorias del **Instituto Aragonés de Juventud del Gobierno de Aragón** sobre 'Participación infantil y adolescente en Aragón'.

Respecto a la relación con las entidades sociales, ha sido en el **Consejo Sectorial de Acción Social** donde se informó sobre las actuaciones y avances del PLIAZ.

Objetivo Transversal 3.- *Evaluar las experiencias de participación infantil y juvenil en las actuaciones del Ayuntamiento, reconocer las buenas prácticas y establecer propuestas de mejora.*

- Ficha de Seguimiento de Planes Municipales

Para facilitar el seguimiento y evaluación del PLIAZ, de acuerdo con la normativa municipal y autonómica de transparencia, se trabajó en el Grupo Motor el diseño de una Ficha técnica que recogiese tanto los aspectos descriptivos de las actuaciones (no solo del PLIAZ sino del resto de Planes Sectoriales del Área) como la evolución de los mismos, y que permitiera comparar la situación de partida con la final en cada uno de ellos. Esta Ficha se ha plasmado en una aplicación informática de la web Municipal, para conseguir la homogeneización de las evaluaciones de los diversos Planes y la visibilización de su ejecución.

La determinación de los campos de la Ficha se consensuó con profesionales de otros Servicios municipales en los que también se han aprobado Planes Municipales: PICH, II Plan de Igualdad, Plan Integral para Personas Sin hogar y Plan Municipal para una Ciudadanía Diversa e Intercultural.

Tras la definición de los campos se derivó la elaboración informática al Servicio municipal correspondiente. A final de año la aplicación informática estuvo preparada para su experimentación en una fase de prueba, antes de abrirla a todos los Servicios municipales.

- Curso de Participación de la Infancia y Adolescencia

Para fomentar y formar en participación de la infancia y adolescencia en las actuaciones municipales, se programó para los meses de noviembre y diciembre un curso dentro del Plan de Formación del Ayuntamiento.

El curso se diseñó con una entidad especializada en estrategias de participación con niños, niñas y adolescentes, y con la colaboración de Servicios municipales que desarrollan experiencias prácticas. La falta de inscripciones supuso la anulación del curso en 2019.

Objetivo Transversal 4.- *Alinear los objetivos y estrategias de las políticas municipales de infancia y juventud desde la perspectiva de los derechos de los niños y niñas .*

- Sistema de indicadores del Bienestar de la Infancia y Adolescencia en Zaragoza 2018

Durante los primeros meses del año se continuó con el trabajo iniciado el año anterior en relación a los indicadores del bienestar de la infancia y adolescencia en Zaragoza. Esta actuación responde a los objetivos estratégicos 4 y 5, al buscar información relevante, actualizada y compartida de infancia y adolescencia en Zaragoza, alineadas con la perspectiva de los derechos de niños, niñas y adolescentes que promueve UNICEF.

Esta herramienta de medición parte del sistema de indicadores sobre Bienestar de la Infancia en España de UNICEF, revisado e incrementado con otros indicadores de interés para la ciudad de Zaragoza. El listado total de indicadores asciende a 133, distribuidos en 9 ámbitos, 7 ámbitos que responden a la estructura marcada desde UNICEF (Educación, Salud y Seguridad, Bienestar Material, Entorno Familiar y Social, Infancia Vulnerable, Ocio y Tiempo Libre, y Bienestar Subjetivo) más un análisis Sociodemográfico y Socioeconómico y otro apartado sobre Participación.

El documento desarrolla los indicadores a lo largo de 173 cuadros y 125 gráficos, que facilitan la visualización de la situación de la infancia y adolescencia en Zaragoza.

La explotación de datos, y el tratamiento y análisis de los resultados se llevaron a cabo en colaboración con Ebrópolis y el Grupo de Estudios de Ordenación del Territorio de la Universidad de Zaragoza. En mayo de 2019 se presentó el trabajo final en prensa, redes, web Municipal, y se difundió entre los Servicios municipales.

El documento de '*Indicadores del bienestar de la infancia y adolescencia en Zaragoza 2018*' supone una herramienta práctica de análisis y diagnóstico de la realidad de la infancia y adolescencia de la ciudad, disponible para uso de los y las profesionales que intervienen con dicha población.

- Celebración de la Convención de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes

El acuerdo firmado con UNICEF compromete al Ayuntamiento a promover la celebración del Día Internacional de la Infancia y Adolescencia (20 de noviembre). Además 2019 coincidió con los 30 años de la *Convención de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes*. Para su conmemoración, el Grupo Motor decidió aunar bajo un mismo lema: '*Zaragoza protege nuestros derechos*', todas las actuaciones municipales que se realizaran en relación al 20N desde los

diferentes servicios y la actividad del Pleno Infantil Municipal.

Además se implementó en la web Municipal una página específica con los 10 derechos fundamentales, en relación con actuaciones, programas y recursos municipales que los promueven. La campaña se acompañó con despliegue publicitario en autobuses, *mupis*, carteles, redes sociales, CIPAJ, radio y nota de prensa.

Objetivo Transversal 5.- *Disponer de información relevante, actualizada y compartida para planificar las políticas públicas de infancia y adolescencia en Zaragoza.*

El trabajo realizado con Ebrópolis en relación a los Indicadores del Bienestar de la Infancia y Adolescencia abrió una línea de trabajo y de colaboración que se plasmó en un Convenio específico que permitirá en años posteriores ir introduciendo la Estrategia Zaragoza +20 y los ODS de la Agenda 2030 en el análisis de la situación de la infancia y adolescencia en la ciudad.

Durante 2019 también se trabajó con el Grupo de Estudios de Ordenación del Territorio (GEOT) de la Universidad de Zaragoza, en relación al análisis de la situación de la infancia y adolescencia. Queda pendiente añadir una adenda en el Convenio de Colaboración entre el Ayuntamiento y la Universidad de Zaragoza (Cátedra Ordenación del Territorio), en la que se incorpore la Oficina Técnica de Planificación y Programación de Acción Social y Familia, para investigar y explotar los datos de infancia y adolescencia

Por último, respecto al **Grupo Motor del PLIAZ**, la O.T. de Planificación y Programación tiene una función de coordinación, impulsando su metodología de trabajo interdepartamental. Este equipo está integrado, además de por la OT, por técnicos pertenecientes a la O.T. de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto, al Servicio de Juventud, al Servicio de Servicios Sociales Comunitarios, y al Servicio de Educación.

Este equipo ha mantenido **6 sesiones de trabajo** a lo largo de 2019, para validar y consensuar los documentos que se realizaban desde la Oficina de Planificación y Programación, así como decidir actuaciones comunes en el marco del PLIAZ.

4.3.- TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL

A.8. PLAN ESTRATÉGICO DE SUBVENCIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Subvenciones en concurrencia competitiva: coordinación técnica, contenidos técnicos, Anexos documentales, coordinación del proceso de valoración técnica, reformulación y justificación. Propuesta de Resolución. - Subvenciones nominativas y directas. - Ejecución presupuestaria general, Línea 1.
A.9. CONSEJO SECTORIAL DE ACCIÓN SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> - Soporte técnico a las reuniones ordinarias, iniciativas al Consejo Sectorial y grupos de trabajo, informes de altas. Preparar documentación. - Coordinación de la Mesa de Discapacidad.

A.8. PLAN ESTRATÉGICO DE SUBVENCIONES

Por Acuerdo del Gobierno de Zaragoza de 1 de abril de 2016 se aprobó el II Plan Estratégico de Subvenciones del Ayuntamiento de Zaragoza 2016-2019. Este Plan incluye varias Líneas Estratégicas, entre las cuales está la **Línea Estratégica nº 1: Acción Social**.

En esta Línea Estratégica 1 se encuentran definidas dos **modalidades de subvenciones**:

- Concurrencia competitiva.
- Nominativas y directas.

1.- SUBVENCIONES EN CONCURRENCIA COMPETITIVA

Dentro de las líneas de subvención recogidas en dicha Línea Estratégica 1 se incluye la partida presupuestaria **ACS 2315 48000 Subvenciones y Convenios en materia de Acción Social**. Para 2019 el importe de dicha línea estaba presupuestado en **1.572.000 €**.

Para materializar dicha línea se inició y tramitó el expediente 101980/2019 de **Convocatoria pública de Subvenciones en materia de Acción Social, ejercicio 2019, en régimen de concurrencia competitiva**.

Los principales pasos administrativos seguidos han sido:

- Aprobación por el Gobierno de Zaragoza el 24.05.2019 y publicación de la Convocatoria en BOPZ el 8.06.2019.
- Examen administrativo y valoración técnica de las solicitudes.
- Resolución provisional el 28 de octubre 2019.
- Reformulación de proyectos por parte de las entidades solicitantes.
- Examen administrativo y valoración técnica de los proyectos reformulados.
- Resolución definitiva de 13 de diciembre de 2019, del Consejero del Área de Acción Social y Familia.

1.1.- DATOS GENERALES DE LA CONVOCATORIA

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

DATOS GENERALES CONVOCATORIA SUBVENCIONES ACCIÓN SOCIAL. CONCURRENCIA COMPETITIVA	Año 2019
Expedientes presentados	184
Número de expedientes valorados positivamente	158
Número de expedientes denegados	22
Número de expedientes excluidos	4
Número de expedientes con renuncia a la concesión	5
Consignación presupuesto municipal disponible	1.572.000
Importe de los proyectos presentados	8.781.530,04
Importe de la subvención solicitada	4.131.344,21
Importe de la subvención concedida	1.553.600
Nº expedientes subvencionados que superan los 3.000 €	98
Nº expedientes que presentaron reformulación	94
Nº entidades que concurren por primera vez	19

Las solicitudes fueron examinadas en sus aspectos jurídicos y de cumplimiento de requisitos por el Servicio Administrativo de Acción Social y Familia.

En cuanto al examen, valoración técnica y asignación de puntuación a los aspectos de Entidad y Proyecto ha sido realizada, en razón del tipo de servicio principal del proyecto, por técnicas/os municipales adscritos a los Servicios de Igualdad, Servicios Sociales Comunitarios, Servicios Sociales Especializados, Oficina Técnica de Empleo, Emprendimiento e Inclusión y a la propia Oficina Técnica de Planificación y Programación de Acción Social y Familia.

1.2.- VALORACIÓN, PUNTUACIONES Y PROPUESTA ECONÓMICA

Los criterios de valoración aplicados fueron los recogidos en la Base Undécima de la Convocatoria. Estos criterios generales de valoración se corresponden con los aprobados por el Consejo Sectorial de Acción Social tras varios procesos participativos realizados en su seno en los meses de enero de 2016, enero de 2017 y enero de 2018.

Las solicitudes cuya puntuación no alcanzó, simultáneamente, los 5 puntos en el apartado de Entidad y 25 puntos en el de Proyecto fueron desestimados. De los 158 expedientes en los que hay propuesta positiva de subvención, la **puntuación máxima** fue de **85,50 puntos** y la **mínima** de **30,30**.

Sobre la base de la valoración realizada, la propuesta de concesión de subvenciones se elaboró siguiendo lo determinado en la Base Cuarta, relativa al Presupuesto, en la que se indica que las cuantías de cada subvención no pueden ser superiores a 70.000 € ni inferiores a 600 €.

1.3.- REFORMULACIÓN

Esta obligación viene recogida en la Base Decimosexta de la Convocatoria y en el apartado Segundo de la propuesta de Resolución Provisional de Subvenciones, y afecta a aquellas entidades a las que se concede una cantidad menor que la solicitada. En estos casos, y si la cantidad concedida no supera los 3.000 €, la Reformulación se realiza de forma automática. En el caso de superar los 3.000 €, la entidad viene obligada a reformular el Proyecto (o acometer con recursos propios la totalidad del mismo). La propuesta provisional concedía subvención a 158 entidades, de las cuales 100 superaban la cantidad de 3.000 euros. De estas 100, 94 entidades presentaron reformulación.

1.4.- ABONO DE CANTIDADES SUBVENCIONADAS

El pago de la cantidad a aportar por el Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza se ha realizado de la siguiente forma:

- **80%** una vez adoptada la Resolución definitiva de distribución de las subvenciones.
- **El porcentaje restante** previa la Resolución, de conformidad por el Órgano competente, de la documentación justificativa por el importe total de la subvención.

La razón de anticipar la cantidad del 80% radica en las características especiales de orden social que rodean al objeto de los presentes proyectos.

2.- SUBVENCIONES NOMINATIVAS Y DIRECTAS (CONVENIOS)

Todas las subvenciones nominativas y directas de la Línea 1 han sido tramitadas. Los Convenios gestionados directamente desde la Oficina Técnica de Planificación en 2019 han sido los siguientes:

PARTIDA	ENTIDAD	IMPORTE
ACS-2312-48900	Convenio Ebrópolis: planificación social	13.000 €
ACS-2315-48901	Convenio FABZ: desigualdad social	45.000 €
ACS-2315-48013	Convenio CERMI: atención a la discapacidad	15.000 €
ACS-2315-48014	Convenio Hermandad Sangre de Cristo	82.430 €

3.- EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA GENERAL DE LAS SUBVENCIONES (LÍNEA 1)

El conjunto de las subvenciones de la Línea 1 presenta el siguiente resumen:

- El **gasto inicial aprobado** fue de **4.273.810,00 €**. Existe un error material de suma en el documento aprobado en el Plan Estratégico de Subvenciones 2019, que refleja un importe de 4.293.810,00 €.
- El **importe final** de las consignaciones, una vez realizadas las modificaciones de presupuesto fue de **4.528.810,00 €**.
- El importe del **Presupuesto ejecutado** fue de **4.496.665,00 €**, lo que supone un **99,3%** de ejecución, superando el 93,54 % alcanzado en 2018.

A.9. CONSEJO SECTORIAL DE ACCIÓN SOCIAL

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

En relación al Consejo Sectorial, la Oficina de Planificación desarrolla los aspectos de relación técnica con las entidades y miembros del mismo, en coordinación con el Servicio Administrativo de Derechos Sociales. Las actuaciones implican desde la convocatoria, organización material de la misma, hasta el seguimiento de la ejecución de acuerdos, evaluación de solicitudes, organización de grupos de trabajo y procesos participativos.

Miembros que componen el Consejo Sectorial:

Número total de miembros: 42, distribuidos de la siguiente manera:

- Componentes políticos: 10.
- Entidades sociales: 25.
- IASS: 1.
- Técnicos municipales: 6.

ENTIDADES SOCIALES
Red Aragonesa de Entidades Sociales para la Inclusión
Junta Gestora de la Casa de las Culturas
Cáritas Diocesana
Cruz Roja
Fundación Federico Ozanam
Organización Nacional de Ciegos (ONCE)
Fundación El Tranvía
Fundación DFA
Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad de Aragón -CERMI Aragón
Asociación Aragonesa de Empresas de Inserción (AREI)
Fundación Adunare
Colegio Profesional de Trabajo Social
Unión General de Trabajadores (UGT)
Comisiones Obreras (CCOO)
Federación de Asociaciones de Barrios de Zaragoza (FABZ)
Unión Vecinal Cesaraugusta
Federación Aragonesa de Solidaridad (FAS)
Fundación La Caridad
Coordinadora Aragonesa del Voluntariado
Observatorio Aragonés Discapacidad Intelectual
Plena Inclusión de Aragón
Federación de Asociaciones de Educación de Adultos (FAEA)
YMCA
Fórum de Entidades Aragonesas de Salud Mental
LARES Aragón. Asociación de Residencias
EQUIPO DE GOBIERNO
Consejero del Área de Acción Social y Familia. Presidente del Consejo
Concejala Delegada de Familia, Mayores y Educación
Concejala Delegada de Mujer, Igualdad y Juventud
Concejala Delegada de Deportes
Coordinador General del Área de Acción Social y Familia
Asesor del Área de Acción Social y Familia
REPRESENTANTES GRUPOS POLÍTICOS
Grupo Municipal Socialista (PSOE)
Grupo Municipal Zaragoza en Común (ZEC)
Grupo Municipal Podemos-Equo

Programas y
Familiar

Grupo Municipal VOX
PERSONAL MUNICIPAL
Jefatura de la Oficina Técnica de Planificación y Programación (OTPP)
Jefatura de Sección de Programas y Proyectos de la OTPP
Jefatura del Servicio Administrativo del Área de Acción Social y Familia
Jefatura de Servicios Sociales Comunitarios
Jefatura de Servicios Sociales Especializados
Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U.
OTRAS ADMINISTRACIONES
Instituto Aragonés de Servicios Sociales

Sesiones plenarias celebradas

- Número de sesiones: 2.
- Fechas: 12 de marzo, 29 de octubre.

Sesión del 12 de marzo: principales acuerdos

Al tratarse de la última sesión plenaria del Consejo durante el periodo de la anterior Corporación, se trató de una sesión esencialmente informativa, en la que el punto principal fue la exposición, por parte de la Consejera de Derechos Sociales, del trabajo del Área durante los cuatro años anteriores.

Por otra parte, se acordó constituir, como Comisión de trabajo dentro del Consejo Sectorial, la **Comisión de Calidad en la Atención de los Servicios Sociales**.

Sesión del 29 de octubre: principales acuerdos

Al tratarse de la primera reunión plenaria del Consejo con los nuevos responsables del Área, por parte del Consejero y las Concejales Delegadas se dio cuenta de las líneas de trabajo del Área de Acción Social y Familia para los próximos años.

El Consejero expuso un resumen del volumen del Área y su configuración en el nuevo equipo de Gobierno. La Consejería se distribuye en tres Concejalías Delegadas: Familia, Mayores y Educación, con Paloma Espinosa como responsable; Mujer Igualdad y Juventud, con María Antoñanzas; y Deportes, con Cristina García.

El Consejero señaló los seis **pilares básicos** establecidos para la distribución de su política social: el primero, familia mayores y pobreza infantil; el segundo, discapacidad y dependencia; el tercero, género y derechos; el cuarto, deporte; el quinto, coordinación institucional; y el sexto, subvenciones y transparencia.

COMISIONES, MESAS Y GRUPOS DE TRABAJO DEL CONSEJO SECTORIAL

Comisión Transversal de Discapacidad. Mesa de Derechos Sociales

Nº de miembros que la componen: 13.

En 2019 esta Comisión no celebró ninguna reunión.

Comisión de Animación Comunitaria y Cohesión Social

Nº de miembros que la componen: 11.

En 2019 no se celebró ninguna reunión.

Comisión de Calidad en la Atención de los Servicios Sociales

Nº de miembros que la componen: 14.

Nº de reuniones celebradas: 5 (31 de enero, 11 de marzo, 27 de junio, 3 de octubre, 12 de diciembre).

El objeto de esta Comisión era reflexionar acerca de los distintos aspectos de los Centros Municipales de Servicios Sociales, y su incidencia en la atención que se presta desde estos centros. Como resultado del trabajo de esta Comisión se elaboró el documento "*Reflexiones sobre la calidad de la atención en los CMSS*". Este documento se presentó al Consejo Sectorial en su reunión del 29 de octubre.

Comisiones de próxima creación

- **Comisión de Diversidad Cultural:** por acuerdo del Ayuntamiento Pleno de fecha 25 de marzo de 2019 se insta a la Presidencia del Consejo Sectorial de Acción Social a la creación de la citada Comisión, para la gestión de las materias vinculadas con con el Plan municipal para una Ciudadanía Diversa e Intercultural y con funciones, entre otras, de seguimiento de las medidas aprobadas en este Plan.
- **Comisión para evaluar la nueva Ordenanza de Accesibilidad** del Ayuntamiento, cuyas funciones y objetivos se establecerán en próximas fechas, con el compromiso del Gobierno de que sea transversal.

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

A.10. PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA	<ul style="list-style-type: none"> - Formación. - Difusión del Decreto 66/2016.
A.11. ÉTICA, CALIDAD Y BUENAS PRÁCTICAS	<ul style="list-style-type: none"> - Jornadas de Buenas Prácticas en Servicios Sociales. -Difusión de proyectos desarrollados en Servicios Sociales. - Formación. - Salida a redes sociales.
A.12. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	<ul style="list-style-type: none"> - Protocolo de sugerencias, quejas y reclamaciones de los usuarios de los Servicios Sociales. - Atención al público: presencial, telefónica, on-line. - Canalización, seguimiento y registro de sugerencias, quejas y reclamaciones.
A.13. PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinación de la Comisión de Calidad de la Atención en Servicios Sociales. - Estudio de satisfacción de las personas usuarias de los Centros Municipales de Servicios Sociales. - Encuesta de satisfacción de los profesionales de los Centros Municipales de Servicios Sociales.

La Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas (OACBP) del Ayuntamiento de Zaragoza se crea en junio del año 2018, siendo, por lo tanto, el 2019 su primer ejercicio natural completo. El trabajo de esta Oficina se estructura en torno a cuatro líneas de trabajo:

- Promoción de los derechos y deberes de la ciudadanía.
- Ética, calidad y buenas prácticas.
- Atención a la ciudadanía.
- Participación.

La OACBP cuenta con dos personas a jornada completa, ambas del grupo A2 (Educadoras sociales), de las cuales una desempeña las funciones de coordinadora y responsable de la Oficina. Esta Oficina se encuentra localizada en el Centro Cívico Delicias, 8ª planta (Avd. Navarra n.º 54).

A.10. PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

Esta línea ha tomado como referencia, en todo momento, la legislación existente en la Comunidad Autónoma al respecto, que se concreta en la **Ley 5/09 de Servicios Sociales de Aragón** (específicamente el Título I) y el **Decreto 66/2016, Carta de derechos y deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales en Aragón**.

De los objetivos señalados en el Documento Marco han sido prioritarios para la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas durante 2019 los tres primeros, a saber:

- Dar a conocer a la ciudadanía sus derechos y deberes en materia de Servicios Sociales.
- Informar a la ciudadanía de los servicios y prestaciones que se dan desde los CMSS y desde los servicios especializados, así como los requisitos que se establecen para acceder a los mismos.
- Mejorar el conocimiento de los profesionales en derechos y deberes de las personas usuarias de Servicios Sociales.

Tratando de dar cumplimiento a estos objetivos, a lo largo de este año se han desarrollado las siguientes actuaciones:

1-. Formación: *“Derechos y deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales de Aragón. Decreto 66/2016 del Gobierno de Aragón”*. Esta actuación fue destinada a todos los profesionales de Servicios Sociales Especializados, de los diferentes centros de trabajo, sea cual fuere su perfil profesional.

Se desarrollaron dos ediciones de esta formación, los días 20 de septiembre y 4 de octubre de 2019, de cinco horas de duración cada una. En esta acción formativa participaron un total de **45 profesionales**.

2-. Difusión del Decreto 66/2016 a la ciudadanía usuaria de los Servicios Sociales municipales (Comunitarios y Especializados).

Este decreto insta en a las entidades locales que integran el Sistema Público de Servicios Sociales a divulgar el contenido de la *Carta de derechos y deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales en Aragón*, de forma accesible y en lugares visibles en todos los centros y equipamientos. Asimismo se establece el deber de facilitar a las personas usuarias información sobre el contenido de dicha *Carta*, así como asesoramiento en cuanto a las condiciones de ejercicio de los mismos.

A este respecto, desde la Oficina de Atención a la Ciudadanía se ha trabajado en la mejora de la difusión del contenido de la *Carta* y la accesibilidad a la misma para la ciudadanía.

Han sido elaborados y distribuidos un total de 37 carteles en formato *roll up* con un extracto del Decreto 66/2016 en todos los Centros Especializados, Centros de Servicios Sociales Comunitarios, y Oficinas Centrales.

Consideramos que **con estas actuaciones se ha mejorado la exposición y accesibilidad de la información y el conocimiento de los derechos y deberes de la ciudadanía tanto para los profesionales como para las personas a las que se atiende en los Servicios Sociales Municipales. Y se ha logrado incluir en los planes formativos del Ayuntamiento el curso de derechos y deberes.**

A.11. ÉTICA, CALIDAD Y BUENAS PRÁCTICAS

Es ésta la línea de trabajo en la que más se pone de manifiesto el carácter proactivo y propositivo de la Oficina, en aras a impulsar mejoras en el funcionamiento de los Servicios Sociales Municipales. En el año 2019 se priorizaron los siguientes objetivos:

- Garantizar la existencia en cada Servicio de protocolos para recoger las quejas y sugerencias de la ciudadanía, así como del procedimiento para su difusión dentro del mismo.
- Difundir proyectos de Buenas Prácticas en Servicios Sociales.
- Facilitar y promover estrategias formativas en relación al cuidado entre los profesionales.
- Elevar informes respecto al cometido de la Oficina a los órganos competentes y los espacios de participación establecidos para su debate y elaboración de conclusiones.

Con estos objetivos, se realizaron las siguientes actuaciones:

1.- Celebración de la I Jornada de Buenas Prácticas en Servicios Sociales, con exposición de proyectos de carácter general desarrollados en los Centros de Servicios Sociales. 18 de enero.

Esta Jornada estaba dirigida a todos los profesionales de los Servicios Sociales Municipales, tanto Comunitarios como Especializados. Tuvo una duración de 6 horas y fueron expuestas un total de nueve experiencias llevadas a cabo por los equipos profesionales de diferentes Centros de la ciudad.

2.- II Jornada de Buenas Prácticas en Servicios Sociales, con exposición de experiencias desarrolladas con y para las Personas Mayores, promovidas desde los Centros de Convivencia de Personas Mayores y dependientes de la Oficina del Mayor. Tuvo lugar el 21 de mayo y se expusieron un total de 11 experiencias.

3.- Vídeo de difusión de proyectos desarrollados en Servicios Sociales, de entre los expuestos en la I Jornada de Buenas Prácticas en Servicios Sociales. En coordinación con la Dirección de Comunicación del Ayuntamiento de Zaragoza.

Surgieron un total de 7 productos finales: un vídeo recopilatorio de todas las experiencias y 6 vídeos cortos, de dos minutos de duración cada uno, y cada uno referido a una de las experiencias (“*El semáforo de la Salud de San Pablo*”, “*Talleres de competencias prelaborales*”, “*Exploramos Delicias*”, “*Agruparte*”, “*Construir comunidad, generar vecindario en Valdespartera*” y “*Cuéntame tus cuidados, tus cuidados cuentan*”).

Dichos vídeos cortos fueron difundidos a través de las redes sociales del Ayuntamiento.

4.- Formación. Taller “Imaginación literaria y reflexión ética en la Acción Social”.

En coordinación con las Jefaturas de Servicio de Servicios Sociales Comunitarios y Especializados, y dirigida a profesionales de ambos Servicios. El objetivo es que los profesionales dispusieran de un tiempo y un espacio de reflexión desde el punto de vista ético sobre la práctica diaria de la atención directa a la ciudadanía, que nos ayudara a mejorar nuestra praxis profesional.

Hubo dos grupos de participantes de 11 y 10 miembros. El taller consistió en dos sesiones de cuatro horas con cada uno de los grupos.

5.- Salida a redes sociales. Página de Facebook de la Oficina.

Bajo la premisa de que una cuestión importante, cuando hablamos de ética, calidad y buenas prácticas en los Servicios Sociales, es el trabajo en la mejora de la comunicación con la ciudadanía, la Oficina ha puesto énfasis en este aspecto desde el comienzo de su andadura.

Así, el 20 de marzo de 2019 entró en funcionamiento la página **Oficina Buenas Prácticas Zaragoza**. Las publicaciones de la página versaron sobre información relativa a la Oficina, difusión de buenas prácticas llevadas a cabo en Servicios Sociales (a través de los vídeos indicados en el apartado 3.2.3), difusión de servicios municipales (por ejemplo: *Zaragalla*), anuncio de convocatorias y resoluciones que pudieran ser de interés para la ciudadanía usuaria de Servicios Sociales (becas de material y comedor escolar, por ejemplo), etc.

6.- Diseño de actividades formativas.

A la vista de la formación ofrecida en 2019 se diseñó y planificó las acciones formativas que se impulsarán desde la Oficina en el ejercicio 2020:

- Decreto 66/2016, *Carta de derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios sociales en Aragón*: nueva edición para nuevos profesionales que se incorporen a los Servicios.
- Taller *Imaginación literaria y reflexión ética en la intervención social*: nueva

edición para profesionales que no realizaron la formación en 2019 y grupo de continuación para profesionales participantes en el taller de 2019.

- Abordaje de dilemas éticos en la Acción Social.

Se solicitó al Centro de Formación y Desarrollo del Ayuntamiento de Zaragoza la incorporación de las acciones formativas enunciadas en el Plan de Formación 2020.

A.12. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

1.- Puesta en marcha del *Protocolo para la Atención de sugerencias, quejas y reclamaciones en Servicios Sociales*.

Este Protocolo se había elaborado en 2018, en colaboración con los Servicios gestores. Entró en funcionamiento en el mes de junio de 2018, y tras unos meses de prueba, y contando con la opinión de cuantos profesionales de los servicios quisieron participar, se emitió la versión definitiva en febrero de 2019.

Si bien este Protocolo constituye un documento de trabajo interno para profesionales municipales, se procuró una adecuada información a la ciudadanía de los nuevos canales establecidos para la formulación de sugerencias, quejas y reclamaciones. Así, se distribuyeron a los diferentes Centros implicados, así como a las Juntas Municipales y Vecinales, cartelería e instrucciones al respecto. En la página web del Ayuntamiento también se incorporó la información relativa al procedimiento, pudiendo encontrarse en el enlace:

<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/tramite/31760>.

2.- Atención al público en la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas.

El objetivo es ofrecer un espacio y un tiempo donde recibir escucha y asesoramiento en materia de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones. Se ofrece, asimismo, apoyo a aquellas personas que por diferentes circunstancias lo precisen para ejercer su derecho a presentación de recursos potestativos o trámites de naturaleza análoga.

El **horario de atención** ofrecido durante 2019 fue el siguiente:

Atención sin cita previa:

- Martes y miércoles de 10 a 13 h.
- Jueves de 16 a 19 h.

Información y cita previa:

oficinabuenaspracticas@zaragoza.es
976.724805 – 976.724849

3-. Canalización, seguimiento y registro de las sugerencias, quejas y reclamaciones.

Si bien la entrada en funcionamiento del Protocolo para la atención de sugerencias, quejas y reclamaciones supuso la existencia de una vía sistematizada y ágil para la atención de las iniciativas ciudadanas al respecto, mediante el procedimiento de tramitación del impreso H03-1, existen de forma simultánea otros canales por los que se reciben en el Ayuntamiento incidencias relativas a los Servicios Sociales. Estos canales son principalmente:

- Portal web de quejas y sugerencias de www.zaragoza.es.
- Registro general - generación de expedientes administrativos.
- Justicia de Aragón. Traslado de demandas ciudadanas, recomendaciones, peticiones de información.

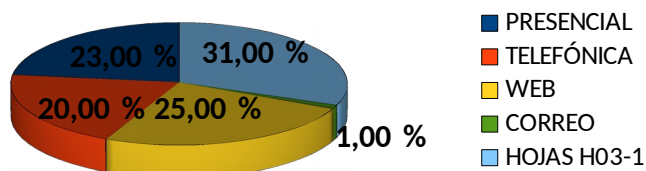
En el Protocolo de atención de sugerencias, quejas y reclamaciones se dispuso el procedimiento a seguir para cada una de las vías de entrada. En todos los procedimientos contemplados la Oficina ostenta la responsabilidad de registro y seguimiento de los contenidos y tiempos de resolución y respuesta.

Los datos relativos a las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas por los diferentes canales disponibles a lo largo de 2019 son los siguientes:

• Datos totales POR ORIGEN de incidencia

En 2019 las incidencias registradas y atendidas desde la Oficina han sido **742**.

ATENCIÓN TELEFÓNICA	147	20%
ATENCIÓN PRESENCIAL	169	23%
INCIDENCIAS WEB	187	25%
CORREO OFICINA	6	1%
HOJAS H03-1	233	31%
Total	742	



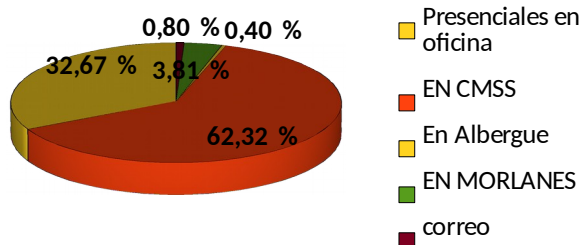
De las **atenciones** telefónicas y las **presenciales**, tras la información pertinente, un 29% se derivaron a su CMSS, en un 27% la intervención quedó finalizada, y en un 23% se acabó formalizando la queja por medio de una hoja H03-1. El **tiempo medio** de las atenciones presenciales está entre **45 y 60 minutos**.

Desde el **portal de quejas y sugerencias del Ayuntamiento (web)** nos han llegado en este periodo **187** incidencias. Este portal tiene como indicador de calidad el cerrar las incidencias en un **plazo inferior a un mes**. Independientemente de a quién se le traslada la incidencia para su contestación, ésta se remite a la Oficina para que se pueda contestar por esta vía, y cerrar la incidencia.

El total de **hojas H03-1** registradas asciende a 233, de las cuales 145 son recogidas en los propios Centros de Servicios Sociales y canalizadas posteriormente a la Oficina. Se debe señalar que esto ocurre en los Centros de Servicios Sociales Comunitarios ya que el número de incidencias en los Centros de SS. Especializados es mínimo.

HOJAS H03-1

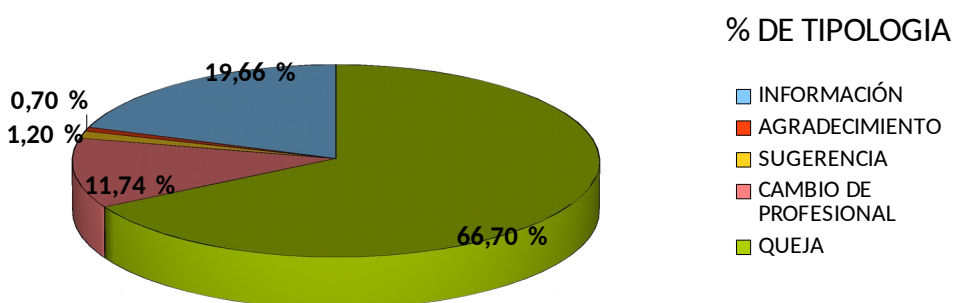
PRESENCIALES EN OFICINA	76	33%
EN CMSS	145	62%
EN ALBERGUE	1	
EN MORLANES	9	4%
CORREO	2	1%
Total	233	



Las incidencias por **correo electrónico** son testimoniales y de temática muy variada, desde petición de información, agradecimiento a profesionales, problemas sobre el volante de empadronamiento, quejas por el SAD sobrevenido, etc. En estos casos se les contesta vía correo.

Datos totales POR **TIPOLOGÍA de incidencia**. Del total de incidencias (742), 495 (67%) son quejas, 146 (20%) son solicitud de información, 87 (11,7%) son solicitud de cambio de profesional.

Del número de quejas, son más numerosas las que corresponden a profesionales y Centros, en las que están incluidas las solicitudes de cambio de profesional unido a una queja, seguidas de las que corresponden a ayudas y recursos.



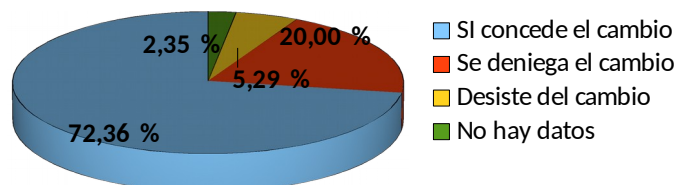
Son repetitivas las incidencias por imposibilidad de contactar por teléfono con el Centro de Servicios Sociales. Y esta situación dificulta la solicitud de cita, imposibilita la comunicación de una situación urgente...

Una incidencia digna de reseñar es la solicitud de **cambio de profesional**, derecho que figura en la carta de Derechos y Deberes. El número de solicitudes de cambios asciende a **170**.

De todas estas solicitudes, se concede el cambio al 72%, se deniega un 20%, desiste del cambio y retira la solicitud un 5,2%. No hay datos de resultados en cuatro de las solicitudes a 31 de diciembre de 2019.

CAMBIO DE PROFESIONAL

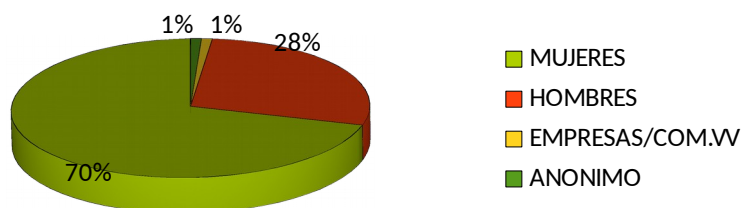
Se concede	123	72%
Se deniega	34	20%
Desiste	9	5%
No hay datos	4	2%
Total	170	



Las causas que se aducen cuando se deniegan los cambios son: no llevar un año con la profesional, estar el caso en evaluación de menores, no acudir a la cita con la Directora del Centro para hablar de la solicitud, o no motivar dicha solicitud. El **plazo medio de contestación** a las personas usuarias que han realizado una hoja H03-1 es de **16 días**.

Datos totales por género

En el total de incidencias es visible que predomina el número de mujeres: **el 70% de las incidencias fueron presentadas por mujeres**, frente al 28% que fueron presentadas por hombres. Es curioso, que aunque hemos registrado cuando vienen en pareja a dar su opinión, finalmente cuando se materializa por escrito, es la mujer la que firma la misma en 12 casos de 14.



Datos totales de incidencia por centros/servicios

La mayor parte de las incidencias hacen referencia a los Servicios Sociales Comunitarios.

A.13. PARTICIPACIÓN

Tal vez sea ésta la línea de trabajo en la que tradicionalmente los Servicios Sociales institucionales (y en particular los municipales) han avanzado menos, probablemente por la necesidad de dar respuesta con los recursos existentes a necesidades sociales que poco espacio dejaban a explorar otras formas de hacer, pero también sin duda por la concepción tradicional de lo que eran y debían ser los Servicios Sociales. En las últimas décadas, y sobre todo en los últimos años ha evolucionado mucho la concepción de estos Servicios, abandonando en gran medida la concepción asistencialista, abogando mucho más por una concepción de derechos subjetivos, de universalidad, y concediendo un protagonismo y una corresponsabilidad a la ciudadanía.

Por estos motivos, esta línea de trabajo supone para la Oficina un importante y a veces complicado reto, por lo que supone de tratar de explorar y sugerir cambios organizativos que abran la organización a nuevas formas de concebir los Centros y servicios.

Hasta la fecha se han realizado las siguientes actuaciones:

1.- Coordinación de la Comisión de Calidad de la Atención en Servicios Sociales.

La Comisión de Calidad de la Atención en Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza fue creada en el seno del Consejo Sectorial de Acción Social, en sesión celebrada el 13 de noviembre de 2018, con el fin de ser foro permanente de debate y encuentro entre entidades ciudadanas implicadas y en contacto con la ciudadanía que hace uso de los Servicios Sociales, y la propia Administración.

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

A lo largo de 2019 se celebraron un total de **5 reuniones** de esta Comisión. Como resultado de este trabajo se ha elaborado el documento **“Reflexión sobre la calidad de la atención en los Centros Municipales de Servicios Sociales”** que se presentó en el Consejo Sectorial del 29 de octubre de 2019.

2.- Realización del Estudio de satisfacción de la ciudadanía usuaria de los Centros Municipales de Servicios Sociales.

Este tipo de actuaciones están avaladas por la legislación vigente en la materia, concretamente por la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, que en su Título 7, dedicado

a la Calidad de los Servicios Sociales enuncia refiriéndose a la estrategia de calidad: *art. 63.2.c) los estudios de opinión sobre nivel de satisfacción de las personas usuarias y de sus familias.*

Este estudio implicó la realización de encuestas por cuestionario, de forma presencial en los Centros Municipales de Servicios Sociales. Se eligió un cuestionario validado según sistema SERVQUAL y siguiendo las dimensiones de calidad percibida (elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía).

Se realizaron un total de **1.710 encuestas**, distribuidas entre los 15 Centros Municipales de Servicios Sociales de acuerdo a la ponderación realizada atendiendo al volumen de casos atendidos en cada uno de los Centros. Las encuestas fueron realizadas entre el 3 de junio y el 25 de julio de 2019. El informe de resultados fue entregado finalmente en septiembre de 2019.

3-. Realización de la Encuesta de satisfacción de profesionales de los Centros Municipales de Servicios Sociales.

Durante el último trimestre de 2019 se comenzó a trabajar, en colaboración con el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios, en el diseño del instrumento que permitirá a la Oficina conocer el grado de satisfacción del colectivo de profesionales de los CMSS.

4.5- GESTIÓN DE PROCESOS

A.14. APOYO A LA GESTIÓN DE LAS AYUDAS DE URGENCIA	
AYUDAS PARA ALIMENTACIÓN	- Gestión de incidencias. - Expedición y renovación de tarjetas por empresas de alimentación.
AYUDAS PARA ENERGÍA	- Gestión de incidencias (cortes de suministro de electricidad o gas) con empresas distribuidoras, integración en proceso Ayudas de Urgencia SSCC.

A.14. APOYO A LA GESTIÓN DE LAS AYUDAS DE URGENCIA

Por diversas razones organizativas previas a la actual Corporación Municipal, la Oficina gestionó la implantación de nuevos instrumentos técnicos en las Ayudas de Urgencia, fundamentalmente la tarjeta de alimentación validada por una serie de empresas de distribución alimentaria y la gestión de los cortes de suministro de energía eléctrica por impago mientras se está a la espera de recibir una ayuda de urgencia. Estos trabajos han permanecido en la Oficina también en 2019.

En el proceso de gestión de las Ayudas de Urgencia la Oficina de Planificación y Programación del Área ha realizado las siguientes actividades:

- Confirmar en base de datos las Ayudas de Urgencia de alimentación concedidas y previamente firmadas por las Jefaturas de Sección de los Servicios Sociales Comunitarios.
- Imprimir las cartas de confirmación de las ayudas de alimentación y remitirlas a la administración para que se envíen a los/as usuarios/as.
- Atender, tanto de forma telefónica como presencial, las incidencias que surjan.
- Comunicar a las compañías eléctricas y de gas las ayudas de suministros de energía concedidas, con objeto de evitar los cortes o reanudar el suministro.

Los datos de ayudas concedidas y montante económico de éstas, para alimentación y energía se ofrecen en la tabla siguiente:

	Importe ayudas para energía	N.º ayudas tramitadas
2018	497.398,62 €	3.756
2019	486.850,39 €	3.202

	Importe tarjetas ayudas para alimentación	N.º tarjetas tramitadas
2018	4.309.610,00 €	19.145
2019	4.881.138,16 €	21.682

No se dispone de los datos exactos del número de atenciones realizadas, tanto telefónicas como presenciales, desde la Oficina Técnica de Planificación, pero se ha realizado una estimación a partir de muestras periódicas, que ofrece las siguientes cifras:

- Unas 1.050 llamadas telefónicas anuales.
- Unas 600 atenciones presenciales anuales.

Alrededor del 50% de las llamadas tienen el objeto de obtener información de la situación de tramitación de la Ayuda de Urgencia. Ésta es una información que podría darse sin mayor problema desde el CMSS correspondiente.