[junio de 2017]

¡ Que nadie se quede fuera !

Dos años de unos servicios sociales comprometidos en la conquista de derechos para las personas

DERECHOS SOCIALES PARA VIVIR CON DIGNIDAD

Zaragoza
AYUNTAMIENTO
DERECHOS SOCIALES

- Zaragoza, junio de 2017
- Área de Presidencia y Derechos Sociales
- Papel reciclado y libre de cloro Cyclus print
- Ilustraciones y maquetación: Marta Enrich [dosmasdos.info]
- Imprime: Gambón S.A.

Han pasado dos años de legislatura y parece que fue ayer:

Un sólo servicio, desánimo, déficit de personal, cansancio, fractura sindical, un Consejo Sectorial burocratizado, una convocatoria de subvenciones que no convencía a nadie...

Tierra quemada y todo por hacer, en unos servicios sociales del Ayuntamiento de Zaragoza que en su nacimiento y durante muchos años fueron vanguardia en todo el Estado, con unos profesionales que marcaron el camino y que enunciaron los principios de intervención social y familiar que todavía hoy están vigentes.

Hace más ruido un árbol que cae,
que un bosque que crece.

La emergencia de luchar contra la pobreza y la exclusión no se resuelve desde las ocurrencias, la beneficiencia, los parches, ni el asistencialismo. Es un reto de toda la sociedad y es un problema estructural; las personas pobres existen porque hay una tremenda desigualdad en el reparto de la riqueza.

Desde el principio asumimos que nos tendríamos que acostumbrar a abordar la emergencia social desde la complejidad, trabajando de manera simultánea en seis líneas diferentes:

- Frenar la sangría de pobreza severa y falta de derechos básicos que genera este tiempo de crisis.
- Diseñar otro modelo de intervención que aborde -desde una visión sistémica- la percepción de los derechos subjetivos a los que tienen derecho las personas.
- Trabajar codo con codo, sin un minuto que perder, con las administraciones públicas…, para cubrir todas las competencias que se recogen en la Ley de Servicios Sociales y en la Ley de Dependencia.
- Propiciar una estructura de los servicios sociales que posibilite: tanto la calidad de la atención directa, como el diseño de programas transversales que construyan procesos de inserción de los excluidos en la sociedad.
- Construir una nueva relación de complementariedad con el tejido social y potenciar unos barrios que sean constructores de comunidad.
- Poner en valor el trabajo de tantos profesionales y personas voluntarias que dedican lo mejor de si a la tarea de rescatar dignidades rotas.

... Y este es un camino largo y complejo que necesita de intervención, presupuesto, personal, paciencia, pero sobre todo, de marcar y sembrar en la dirección adecuada.

Dos años de unos servicios sociales
comprometidos en la conquista de derechos para todas las personas

Los primeros meses fueron duros e imprescindibles para desbrozar los caminos, armados de paciencia para afrontar ese mantra que ha durado solo un tiempo: ¡Ustedes no han hecho nada para abordar la emergencia! Escuchar, soportar los empentones de un pasado que ya no volverá, marcar la dirección y empoderar al personal.

Desde el principio, mucha pedagogía política y enseguida poner en marcha el nuevo modelo y empezar a construir.

¡Qué duro se hace el poner a las personas en el centro de la Política municipal, qué difícil es renunciar a los viejos modelos y apostar por una ciudad de los cuidados capaz de construir itinerarios de vida!

Y, en muy poco tiempo..., dos años que han pasado volando, os presentamos **20 acciones significativas que creemos que han calado hondo en el imaginario colectivo y que han venido para quedarse.** Porque más poderosa que los boletines y decretos es la fuerza de la comunidad y la valentía de profesionales y entidades para reivindicar que lo social es territorio y patrimonio común y que todo debe ser construido desde la inteligencia colectiva, el consenso y la madurez.

Ahora toca rendir cuentas, cuestión harto difícil, cuando no existen indicadores de evaluación. Por eso hemos elegido uno, esencial para la Política... Si nos hubieran preguntado el primer día, una vez asumida la responsabilidad de la Política social del Ayuntamiento de Zaragoza:

¿Qué habríamos imaginado que se podría construir en dos años de legislatura, en el ámbito de los Servicios Sociales?

20 apuestas significativas desde los Servicios Sociales … y algunos retos para el futuro.

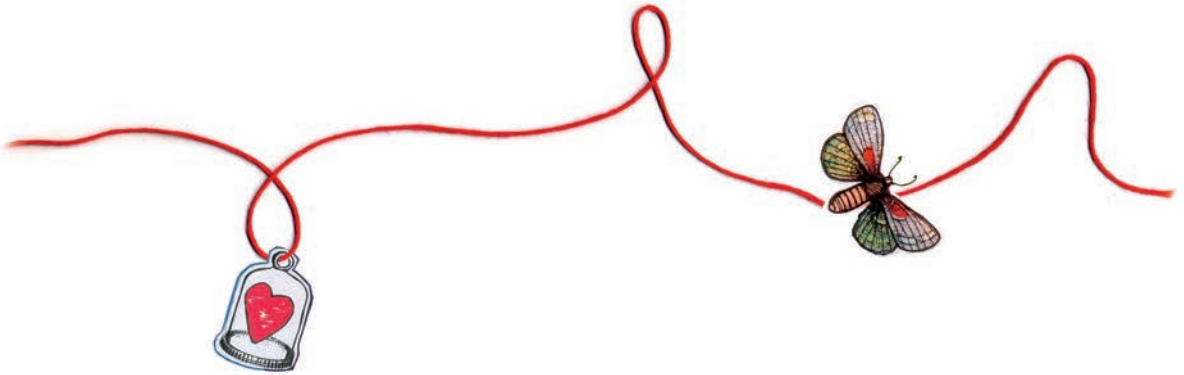
Dos años de unos servicios sociales comprometidos en la conquista de derechos para todas las personas.

1. Construir un discurso político, alrededor de algunas convicciones profundas sobre la intervención social.
2. Crear un Área de Derechos Sociales, que supere el concepto de asistencia y ponga en el centro de la acción política el reconocimiento de derechos.
3. Implantar un nuevo modelo de intervención y organización en los servicios sociales municipales.
4. Situar a la vicealcaldesa al frente de un Área que es prioritaria para las políticas municipales.
5. Una Política de personal que permita cubrir los servicios y programas con la suficiente calidad.
6. Garantizar unos mínimos derechos para todo el mundo asegurando las prestaciones sociales.
7. Lograr unos presupuestos dignos, que aseguran derechos.
8. Conseguir un clima de complicidad con el Área de Derechos Sociales y el Departamento de Educación del Gobierno de Aragón, para gestionar la dependencia y el Ingreso Aragonés Inserción.
9. Fomentar una relación de madurez con el tejido social.
10. Aprobar un Plan de Lucha Contra la Pobreza Infantil.

11. Luchar por el derecho a un hogar digno para todas las personas.
12. Abordar cómo debe ser una ciudad de los cuidados, cohesionada e integradora.
13. Apostar por las políticas de cooperación al desarrollo.
14. Defender una ciudad acogedora con las personas en búsqueda de refugio.
15. Cuidar una imagen corporativa y una política de comunicación que hable de la tarea.
16. Trabajar en la línea de un envejecimiento activo de nuestros mayores.
17. Tener capacidad de autocrítica, de reconocer que se hacen algunas cosas mal.
18. Crear un clima de relación con los partidos de izquierda que anuncie una nueva manera de hacer Política.
19. Consensuar una Ley de Capitalidad, que ponga las bases de la financiación de las competencias.

... 20. Algunos retos hasta el final de la legislatura.

01



Construir un discurso político, alrededor de algunas convicciones profundas sobre la intervención social

Nos parecía que era imprescindible aclarar que la apuesta por los derechos es una opción profundamente política.

Y eso lo podemos resumir en seis convicciones:

- La pobreza y la exclusión responden a un problema estructural, que necesita abordarse generando itinerarios vitales, autonomía personal y procesos comunitarios capaces de lograr procesos de acogida e inserción.
- Por eso queremos y peleamos por construir derechos y autonomía para todas las personas, para que cada cual sea capaz, con el apoyo de la comunidad, de construir su propio itinerario personal.
- Un discurso que se sustenta en un modelo que reconoce a los Centros Municipales de Servicios Sociales como la puerta de entrada de las familias, lo que exige trabajar por programas para poder abordar con eficacia una intervención profesional y compleja, alejada cada día más del asistencialismo posibilista.

"Aunque de tanto escuchar cifras frías de pobreza y exclusión, ya estamos anestesiados frente al dolor de los más vulnerables… No hace falta acudir a las estadísticas oficiales, sólo necesitamos mirar a los ojos a tanta gente que no puede caminar con la dignidad debida, escuchar sus relatos de vida… para entender que estamos en un momento de profunda gravedad, en lo que tiene que ver con la defensa de los derechos sociales"

Luisa Broto [Agosto de 2015]

- Los problemas complejos necesitan de soluciones complejas, por eso son necesarias políticas públicas y leyes que reconozcan derechos y por eso nuestro empeño e interés en construir una relación con el Gobierno de Aragón de complicidad y compromiso.
- No es el qué, sino el cómo, lo esencial... La dignidad no la aporta el dar, sino el acoger y el reconocer... Por eso nos ha interesado construir una relación de complementariedad y madurez con el tejido social.
- Reconocer que nuestros profesionales son el mayor activo con el que cuenta lo público... Por eso es preciso propiciar, mimar y cuidar la calidad de su trabajo.

02

Crear un Área de Derechos Sociales que supere el concepto de asistencia y ponga en el centro de la acción política el reconocimiento de derechos

- Nada de esto sería posible si no trabajaramos -como horizonte- desde una visión sistémica de derechos y ciudadanía. **Por eso se organizó un Área que acogía derechos esenciales como la alimentación, la vivienda, la educación, el empleo o la energía.**
- Somos conscientes de que el camino es largo y hay mucho que sembrar... No será fácil porque la sociedad camina en otra dirección y se compra seguridad a cambio de derechos, pero los refugiados, los inmigrantes, las familias más vulnerables, las cuidadoras, las mujeres, la diversidad... siempre seán el sentido y la prioridad de este Ayuntamiento.

Ingreso Aragonés de Inserción que construye itinerarios personales para vivir con dignidad | Centros Municipales de tiempo libre, al servicio de la PREVENCIÓN DE LA INFANCIA

PLAN DE LUCHA CONTRA LA POBREZA ENERGÉTICA | Oficina municipal que maneja las situaciones de RIESGO DE DESVIACIÓN

AYUDAS DE URGENCIA
para cubrir las necesidades básicas de una familia

FORMACIÓN PARA EL EMPLEO
para personas derivadas de los Servicios Sociales

Plan de apoyo Social, para la contratación de PERSONAS EN PROCESOS DE INSERCIÓN

Servicio de Ayuda a domicilio para las PERSONAS MAYORES

Ayuntamiento de Zaragoza

DERECHOS SOCIALES PARA VIVIR CON DIGNIDAD

Zaragoza
AYUNTAMIENTO

03

Implantar de un nuevo modelo de intervención y organización en los servicios sociales municipales

- Este año se presentó el nuevo modelo de intervención comunitaria al personal municipal. Un modelo gestado desde hace años, desde la participación, pero que por fin pudo sistematizarse y ver la luz.
  - **_ Un modelo que habla de itinerarios e intervención comunitaria, frente al asistencialismo.**
  - **_ De programas transversales, proyecto de centro, itinerarios y circuitos de atención.**
- Eso exigió un proceso de reestructuración de profesionales y centros que, con el visto bueno de los sindicatos, se llevó a cabo de manera ordenada.

¡Nos queda tanto por hacer!

Tres ejes que definirán el nuevo modelo organizativo de los Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS):

1_Los Programas Transversales del Servicio de Servicios Sociales.

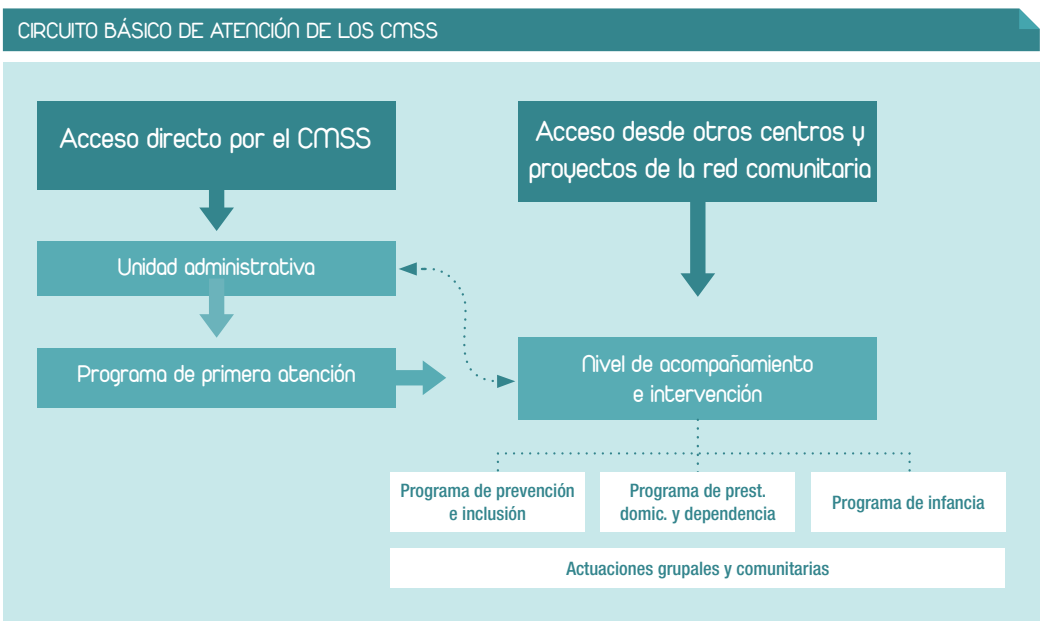
En este tiempo, se han definido, dentro del Servicio de Servicios Sociales Comunitarios, cuatro programas transversales de carácter no territorial.

2_ El Proyecto de Centro

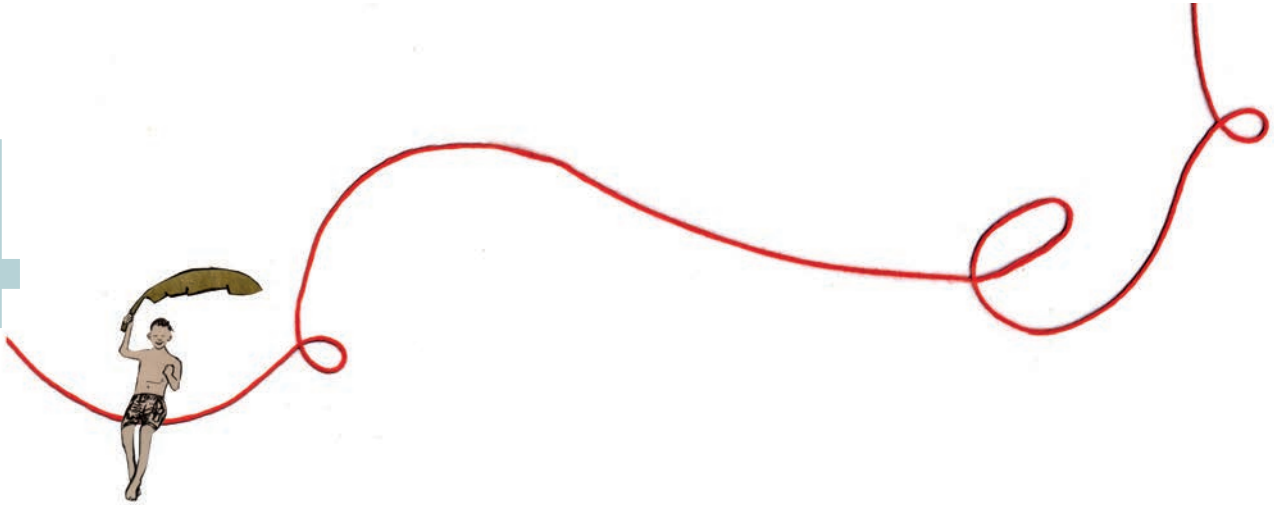
Como primera unidad de acción, los CMSS deben garantizar unos ***criterios básicos comunes*** de atención a las personas (programas, prestaciones, documentación y criterios…) y funcionamiento de los centros de cara al público (circuito de atención, horarios, etc).

3_ Circuito de atención y programas de los CMSS

La realidad de la atención y la complejidad de las situaciones que se abordan desde los servicios sociales hacen difícil que un profesional pueda ser al mismo tiempo un buen organizador de cuidados de personas dependientes, un buen acompañante de procesos de inclusión social y un buen interventor en conflictos familiares que afecten a menores al mismo tiempo. Parece razonable sostener que la atención necesita de una cierta especialización.

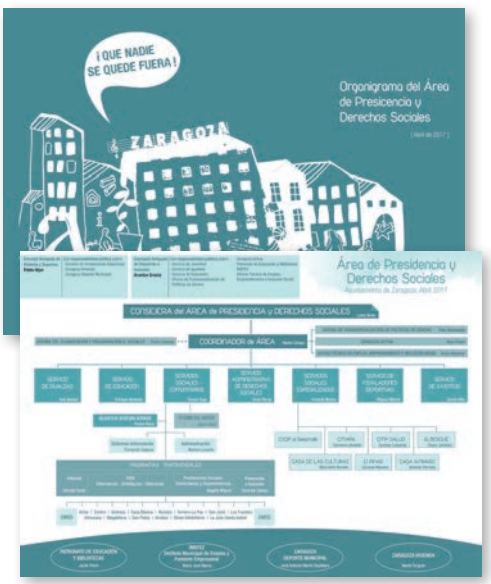


04



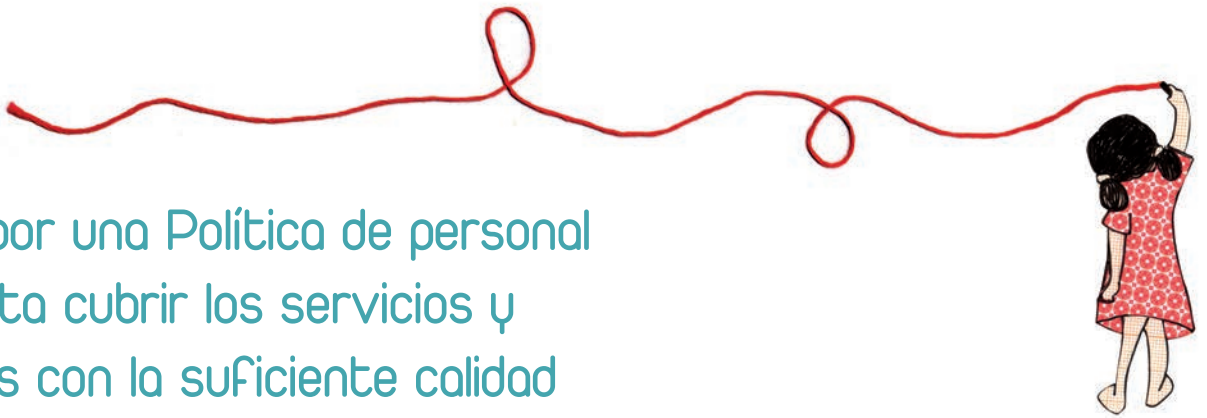
Situar a la vicealcaldesa al frente de un Área que es prioritaria para las políticas municipales

- Después de una tradición histórica en todos los ayuntamientos, donde el ladrillo y las grandes obras eran la prioridad en la acción municipal, en lo simbólico quisimos empezar por nombrar vicealcaldesa a la consejera de Derechos Sociales. Lo que pretende como discurso esencial: el situar a las personas y especialmente a las más vulnerables en el centro de la acción política.


¡QUE NADIE SE QUEDE FUERA!
ZARAGOZA
Organigrama del Área de Presidencia y Derechos Sociales
Área de Presidencia y Derechos Sociales
CONSEJERA del ÁREA de PRESIDENCIA y DERECHOS SOCIALES
COORDINADOR de ÁREA

AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

05



Trabajar por una Política de personal que permita cubrir los servicios y programas con la suficiente calidad

- ¡No es posible imaginar cómo estaban los servicios al comienzo de la legislatura, después de años de recortes legislativos del PP en tasas de reposición y en una apuesta clara por vaciar de contenido las entidades locales!
- A fecha de hoy:
  - _ Se ha desarrollado una estructura de Área adecuada a la complejidad de la misma, creando los servicios de Servicios Sociales Comunitarios, Servicios Sociales Especializados, Igualdad, Oficina Técnica de Empleo, Emprendimiento e Inclusión, con sus correspondientes Relaciones de Puestos de Trabajo.
  - _ En dos años se han realizado procesos de provisión de 20 puestos singularizados de jefaturas a distinto nivel, estando en curso otras siete más, de modo que puedan completarse los organigramas de los servicios.
  - _ Nos hemos dotado de una metodología de trabajo que asegura un control y coordinación con la Dirección General de Personal de Ayuntamiento para la reposición de vacantes, bajas.

	Importe contratos bajas, vacantes y acúmulos de Area Presidencia y Derechos Sociales	Nº de contrataciones
2016	2.320.511,14	228
2017 [a 1 de junio]	1.649.591,41 [previsión hasta 2.3120.000,00]	104

_ Se ha aprobado, con el visto bueno de los sindicatos, un procedimiento para la movilidad de personal dentro del servicio de Servicios Sociales Comunitarios.

_ Se ha generalizado la gestión refuerzos de personal por acumulación de tareas para los momentos punta de los procesos de trabajo en el Área: Valoración de Pias de la dependencia en grado I, Campaña de piscinas de verano, Ayudas para el pago de tributos,...

_ El presupuesto de personal asignado a los Servicios Sociales (Comunitarios, Especializados e Igualdad) ha sido aumentado en estos años para compensar su déficit anterior en un contexto de aumento de las necesidades sociales.

2015	2016	2017
17.796.126,00	22.973.728,00	23.248.962,00

06

Garantizar unos mínimos derechos para todo el mundo, asegurando las prestaciones sociales

- Se ha fijado en los presupuestos una cantidad en la partida de ayudas de urgencia que permite afrontar cada ejercicio sin modificaciones de crédito, lo que no había pasado nunca.
- Está en proceso de licitación la partida de servicio de ayuda a domicilio y telasistencia.
- Se ha asumido la encomienda de gestión del sad de dependencia.

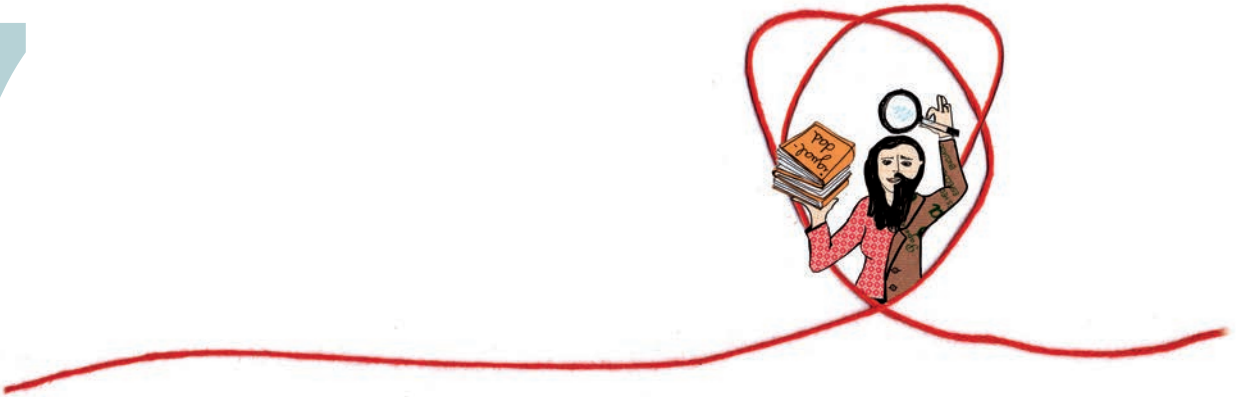
Importe ayudas de urgencia concedidas

2014	6.247.066 €	25.355 ayudas concedidas
2015	8.705.891 €	32.989 ayudas concedidas
2016	9.032.463 €	32.447 ayudas concedidas

Prestaciones domiciliarias y dependencia presupuestadas

2015	13.880.000 €
2016	14.756.000 €
2017	17.450.000 €

07



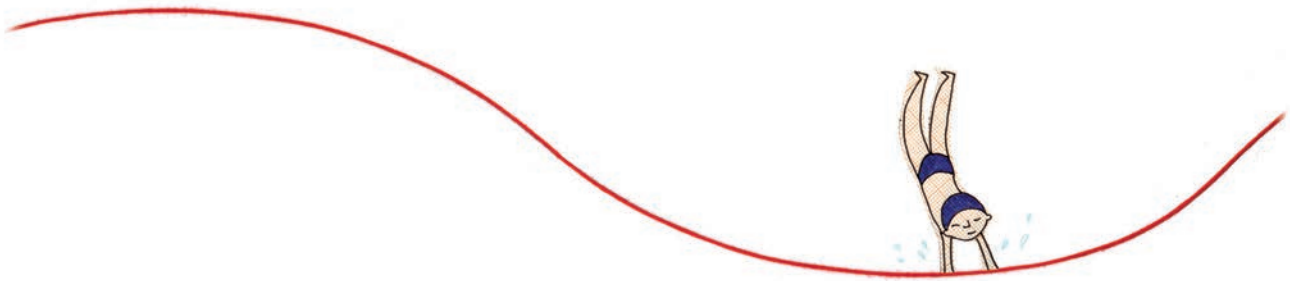
Lograr unos presupuestos dignos, que aseguran derechos

- Que superan los 54 millones de euros en este año 2017, los más altos de la historia, con subidas del 16,2 % en el 2016 y el 6,1% el 2017.
- Unos presupuestos que fueron premiados por la asociación de directores de centros sociales a nivel estatal, de acuerdo a tres criterios objetivables, extraidos de los datos de Hacienda.
  - _ Sólo tres capitales de provincia fueron catalogadas como excelentes en sus politicas sociales, entre ellas, Zaragoza.

Presupuesto acción social

2015		40.648.000 €
2016		47.230.000 €
2017		**50.315.159 €**
	▪ 2312 Información, diagnóstico y orientación	725.800 €
	▪ 2313 Ayuda a domicilio	18.275.000 €
	▪ 2314 Intervención familiar y menores	6.353.000 €
	▪ 2315 Animación comunitaria	5.586.000 €
	▪ 2316 Ayudas económicas y alojamientos temporales	11.241.000 €
	▪ 2317 Inclusión social	3.356.000 €
	▪ 2318 Inclusión sociolaboral	1.706.000 €
	▪ 2319 Alojamientos permanentes	3.071.000 €

08



Conseguir un clima de complicidad con el Área de Derechos Sociales y el Departamento de Educación del Gobierno de Aragón, para gestionar la dependencia y el I.A.I.

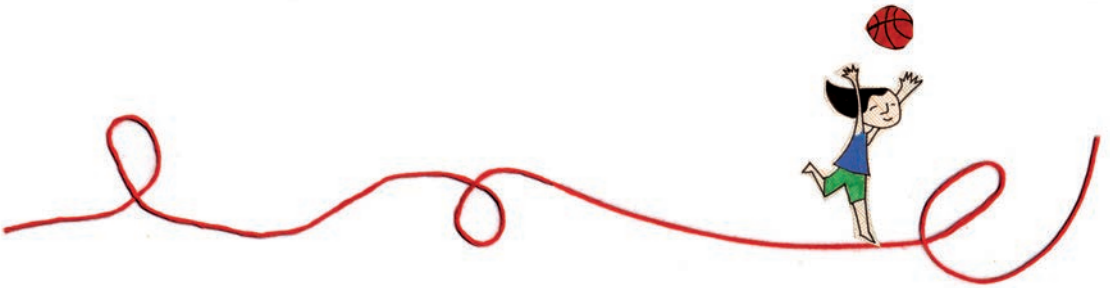
Una complicidad que tiene que ver con el trabajo riguroso, cómplice y cotidiano, tanto político como técnico, para afrontar los grandes retos de la legislatura.

Importe de los convenios con el IASS

2015	**6.169.000 €**	6.169.000 €
2016	**7.600.000 €** + encomienda de gestión dependencia 2.730.000 = 10.342.711 €	
2017	**9.628.000 €** + encomienda de gestión dependencia 3.372.000 = 13.000.000 €	

- La firma de un convenio anual, el mas alto de la historia, en el 2017 por un importe de 9.628.000 euros para apoyar -como es su competencia- la financiación de los profesionales de los centros municipales y el trabajo del IAI y la dependencia.
- La negociación del texto de la Ley de Capitalidad donde figuran las competencias en el ámbito de los servicios sociales y menores.
- La firma de un convenio que regula la encomienda de gestión de la ayuda domiciliaria de la dependencia por un importe de 3.400.000 euros en el año 2017.
- El trabajo coordinado de la gestión del IAI que ha posibilitado una eficacia en la gestión valorada por todos, después de unos años de vergüenza y dejación por parte del PP.
- La coordinación en el ámbito legislativo para armonizar las leyes, decretos y órdenes sobre prestaciones, pobreza energética, vivienda y renta básica.
- Un convenio para abordar la distribución del alumnado con necesidades educativas especiales, con el Departamento de Educación del Gobierno de Aragón empezando con un programa piloto en San José.
- Un convenio con educación del Gobierno de Aragón para abordar las necesidades de alimentación y actividades socioeducativas de los jóvenes de la ciudad de Zaragoza en verano, con una aportación del Ayuntamiento de 375.000 euros.

09



Fomentar una relación de madurez con el tejido social

- *Con la renovación y puesta en valor del Consejo Sectorial de Acción Social*
- *Con la construcción de una convocatoria de subvenciones consensuada en dos procesos de participación*

- Ya son ocho las reuniones que en este tiempo ha tenido el nuevo Consejo Sectorial. Un Consejo que ha construido un ambiente de diálogo y participación, que se ha dotado de un protocolo para el acceso y salida de nuevas entidades, que ha creado tres comisiones: de discapacidad, animación comunitaria e infancia, y que ha llevado a cabo dos procesos de participación para elaborar la convocatoria de subvenciones de Acción Social.
- Una convocatoria de subvenciones que nos hace sentir orgullo. Aterrizamos con una polémica, por asumir cambiar un modelo que no gustaba a nadie y en dos años y después de dos procesos modélicos de participación, hemos logrado consensuar una convocatoria, hemos resuelto el 2016 sin ningún problema, hemos construido una convocatoria anticipada (que no se había hecho nunca) para el 2017 y que vamos a resolver antes de que termine el verano.

Reuniones del Consejo Sectorial de Acción Social:

Año 2015	13 de abril
	8 de octubre
	3 de diciembre

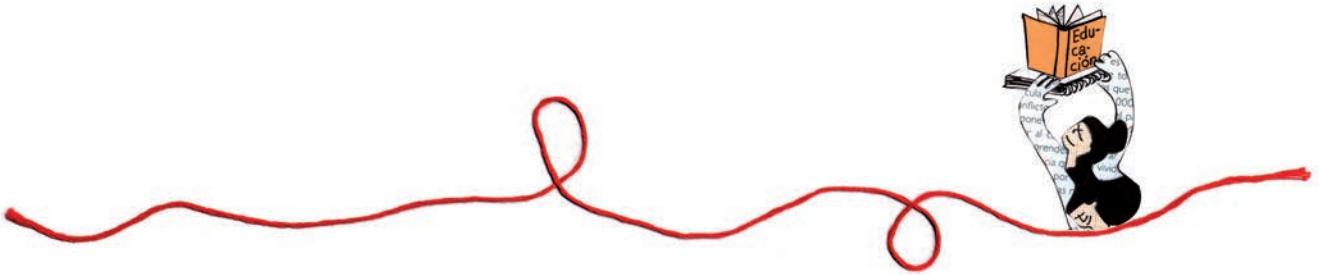
Año 2016	3 de febrero
	3 de marzo (convocatoria extraordinaria)
	12 de julio
	24 de noviembre

Año 2017	30 de marzo

Se realizaron dos procesos de participación con los miembros componentes del Consejo Sectorial de Acción Social :

- El 13 y 20 de enero de 2016: proceso de participación para la elaboración de las bases de la convocatoria pública de subvenciones de Acción Social ejercicio 2016, en régimen de concurrencia competitiva.
- El 25 de enero de 2017: proceso de mejora para la elaboración de las bases de convocatoria pública de subvenciones de Acción Social ejercicio 2017 en régimen de concurrencia competitiva.

10



Aprobar un Plan de Lucha Contra la Pobreza Infantil

- Con el consenso de todas las fuerzas políticas, nos dispusimos a elaborar un **Plan Municipal de Lucha Contra la Pobreza Infantil**. Las cifras del 25% de pobreza severa en la infancia no nos podían dejar parados. El 28 de marzo de 2017 se presentó a los partidos y a los medios el Documento 0 de ese plan, con 150 medidas y 900.000 euros de financiación en un plan que debe ser aprobado por el pleno del Ayuntamiento de Zaragoza.
- Fruto de la relación con el departamento de Educación de la DGA, se han firmado dos convenios de una importancia sustancial.
  - _ Uno para abordar la distribución de alumnado con necesidades educativas especiales con un programa piloto en el barrio de San José.
  - _ Otro para abordar un viejo conflicto alrededor de la alimentación y ocio socioeducativo en verano en la ciudad de Zaragoza.

La pobreza infantil

Pobreza y exclusión no son lo mismo.
La pobreza es carencia material, la exclusión es multifactorial

26,7% Riesgo Pobreza Aragón

La exclusión viene determinada por factores estructurales, contextuales y subjetivos

Existe una relación causal entre pobreza infantil y pobreza de las familias

11,9% Riesgo Pobreza Severa

La pobreza infantil es una pobreza heredada. El objetivo: romper el ciclo de transmisión de la pobreza

Líneas Estratégicas*

1 **CORRESPONSABILIDAD Y TRANSVERSALIDAD**
- 1.1. Convenio Marco de Colaboración.
- 1.2. Creación Comisión de la Infancia.
- 1.3. Creación Mesa Municipal Interdepartamental.
- 1.4. Crear Mesas de Infancia.

2 **MEJORAR LA VIDA DE LAS FAMILIAS**
- 2.1. Mejorar las condiciones socioeconómicas de las familias.
- 2.2. Mejorar el desarrollo de las capacidades parentales, emocionales y educativas de las familias.
- 2.3. Mejorar las condiciones de la vivienda, del hogar, de las familias.
- 2.4. Mejorar las condiciones de empleabilidad de las familias.

3 **LOS NIÑOS Y NIÑAS, SUJETOS DE DERECHOS Y DE RECONOCIMIENTO SOCIAL**
- 3.1. Educación.
- 3.2. Ocio y tiempo libre.
- 3.3. Cultura.
- 3.4. Deportes.
- 3.5. Promoción de la salud.
- 3.6. Participación de los menores.

4 **COMPROMISO DE LA SOCIEDAD CIVIL**
- 4.1. Poner en valor y fortalecer el papel de la sociedad civil en la lucha contra la pobreza infantil.
- 4.2. Sensibilizar a la población contra los estereotipos negativos asociados a la pobreza infantil.

10 actuaciones

1. Convenio Colaboración con el Gobierno de Aragón para coordinación y trabajo técnico, **Comisión de la Infancia dentro del Consejo Sectorial** de Acción Social y **Mesas de Infancia en los barrios** para establecer relaciones, compartir recursos y diseñar actuaciones conjuntas.

2. Asegurar presupuestariamente **las Ayudas de Urgencia**. Establecer **ayudas y becas** para **recursos terapéuticos**, actividades de **apoyo educativo**, actividades **extraescolares, culturales y deportivas**...

3. Creación de **Espacios Familiares Comunitarios** donde poder solicitar una orientación, discutir una dificultad, compartir pautas de crianza... Estos espacios dispondrán de de **Escuelas de Habilidades Marentales y Parentales**.

10 actuaciones

4. Modificar los **baremos de acceso a las Escuelas Infantiles Municipales** y el sistema de becas para facilitar el acceso a las familias con menos recursos.

5. Red de iniciativas comunitarias para el **apoyo y refuerzo escolares** para prevenir el fracaso y el abandono escolar temprano. Favorecer la articulación de estas y otras **iniciativas de autogestión comunitaria**, que complementen la labor pública

6. Creación de **Proyectos Integrados de Atención a la Infancia** que integren las actuaciones de los Centros Municipales de Tiempo Libre, los programas de Educación de Calle y el Proyecto de Integración de Espacios Escolares (PIEEs) de primaria.

10 actuaciones

7. Se promoverán la **salud mental, la salud sexual y reproductiva**, de los y las adolescentes en coordinación con los Centros Municipales de Servicios Sociales

8. Incorporar **Zaragoza a la red de Ciudades Amigas de la Infancia** y promover la participación a través de **Comisiones de Participación de la Infancia y Adolescencia en los distritos**.

9. Realizar un **mapa de las entidades sociales** que trabajan en el ámbito de la infancia que **ponga en valor** y permita ordenar sus acciones con la finalidad de mejorar la vida de las familias y reducir la pobreza.

10. Potenciar la **formación para profesionales** y el diseño de **metodologías de intervención** frente a la pobreza infantil.

11

Luchar por el derecho a un hogar digno para todas las personas

- Si un derecho se intuye como esencial en este tiempo de crisis donde miles de familias han sufrido el escarnio de la pobreza y la exclusión este es el derecho a una alternativa habitacional para todas las personas. Además de la comprometida potencia de las políticas de vivienda social, que lidera el concejal Pablo Híjar a través de Zaragoza Vivienda, se ha elaborado **un mapa de las alternativas habitacionales** que recoge toda la complejidad y variedad del compromiso del Ayuntamiento en esta Área del derecho a un hogar digno para todas las personas, donde juegan un papel especial los Servicios Sociales Especializados.

Priorizamos programas específicos de alojamiento para colectivos de especial vulnerabilidad.

Organizamos un dispositivo de acogida permanente, presencial y telefónica, para atención de las emergencias y un equipo formado por trabajadores y educadores sociales que generen el diagnóstico y la intervención en cada caso.

Para ello:

- 85 habitaciones individuales en el Albergue.
- Acogida universal durante la emergencia por frío.
- Apartamentos familiares e individuales habilitados como Módulos de inserción del albergue.
- Casa de acogida para mujeres supervivientes de violencia machista.
- Viviendas temporales para situaciones de siniestro físico.

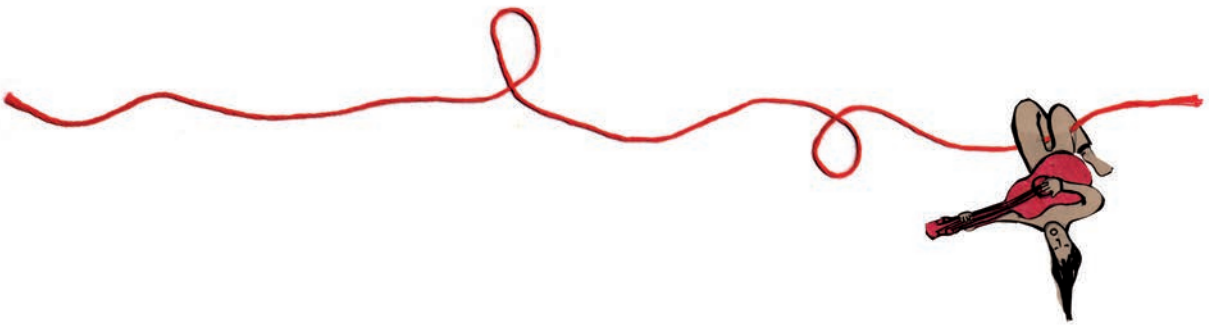
COHERENCIA: trabajamos por la animación comunitaria y construir ciudad.

Para ello:

- Creación de redes, coordinando recursos públicos y privados.
- Programa de detección y reducción de las viviendas vacías en los barrios.
- Participación en la elaboración de los Planes de Barrio.
- Actuaciones comunitarias en los barrios con viviendas de alquiler social, en colaboración con los CMSS y otros agentes sociales.
- Utilizamos mediadores interculturales.
- Intervenimos en los problemas comunitarios generados por la ocupación y/o la usurpación en comunidades de vecinos.
- Punto de información de vivienda en el barrio Oliver.

Trabajamos en red.

12



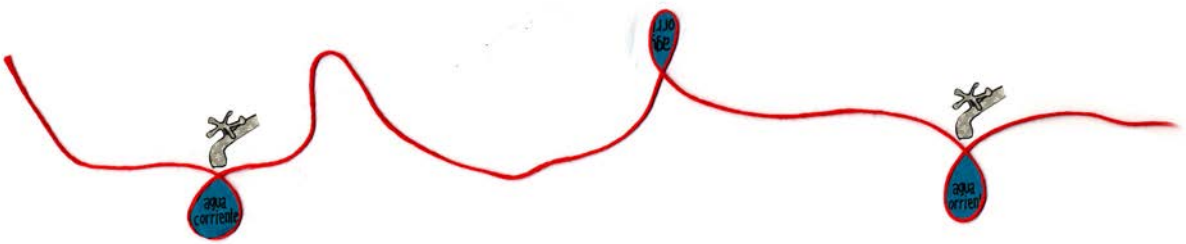
Abordar cómo debe ser una ciudad de los cuidados, cohesionada e integradora

Zaragoza quiere ser ciudad de los cuidados y desde los servicios sociales comunitarios y especializados, se quiere colaborar a esta red de ciudadanía.

- Desde la Casa de las Culturas como un lugar de acogida y participación de los inmigrantes y poniendo en marcha la campaña: Zaragoza, ciudad antirumores.
- Desde la prevención, con los instrumentos del CMPS y desde el CMAPA, que aborda las adicciones, con decenas de programas que llegan a ciudadanos y centros educativos con una capacidad transformadora esencial.
- Se ha creado una Comisión de Discapacidad en el marco del Consejo Sectorial de Acción Social que aborda todo ese ámbito de manera transversal en el Ayuntamiento.

Voluntariado

13



Apostar por las políticas de cooperación al desarrollo

- En el actual contexto de reducción de las ayudas públicas, la aportación económica del Ayuntamiento de Zaragoza ha aumentado durante el actual mandato de este equipo de Gobierno.

2015	2016	2017
2.881.450,00	2.951.400,00	3.186.400,00

- Zaragoza destaca entre las instituciones aragonesas, tanto en términos absolutos como porcentuales, y es el segundo municipio del Estado en volumen de presupuesto destinado a Cooperación al Desarrollo.
- Las prioridades de ámbito geográfico y sectorial de las actuaciones municipales se han alineado con el Plan Director 2016-2019 de la Cooperación Aragonesa que, a su vez, se alinea con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible acordada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de Naciones Unidas.

- Tras un proceso participativo con las entidades del sector, en estos dos años se han introducido importantes novedades en la gestión de la Cooperación al Desarrollo:
  - _ Transformación de ayudas para gasto corriente en ayudas para inversiones en los países destinatarios.
  - _ Atención a la población refugiada como consecuencia de los conflictos en Oriente Próximo (Siria e Irak), sin perjuicio de la atención a las poblaciones saharaui y palestina, también refugiadas.
  - _ Aumento de la reserva de 100.000 a 150.000 euros para subvenciones a pequeños proyectos.
  - _ Creación de un nuevo tipo de proyecto, destinado a las Administraciones locales de países en desarrollo.
  - _ Se han actualizado todos los formularios y baremos de las convocatorias de ayudas.
  - _ Se han adelantado en 2017 los plazos de convocatoria de subvenciones, para mejorar la gestión económica de los proyectos subvencionados.

14

Defender una ciudad acogedora con las personas en búsqueda de refugio

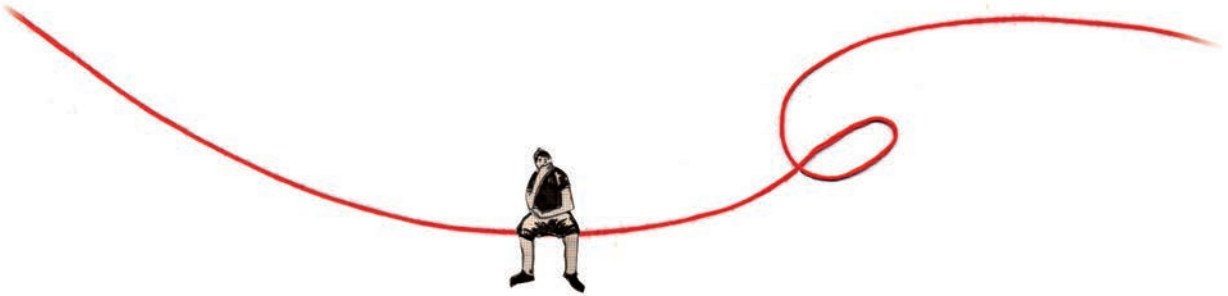
Desde el primer minuto de la crisis de los refugiados, este Ayuntamiento se declaró Ciudad Refugio, construyendo una compleja propuesta de compromisos, con la colaboración de todas las entidades que trabajan en la cooperación y la colaboración estrecha con el Gobierno de Aragón, para hacer posible un protocolo de acogida e inserción para las personas demandantes de protección internacional.

Además de todo el apoyo que se lleva a cabo desde el ámbito de la cooperación, con proyectos en campos de refugiados en las fronteras de los conflictos... Se han puesto en marcha las siguientes medidas:

- Se dedicaron 200.000 euros específicos para esta crisis en cada uno de los dos años de legislatura.
- Por otra parte, desde la Casa de las Culturas se ha seguido manteniendo el programa de primera acogida que se encarga de la información, asesoria y acompañamiento de todas las personas que llegan a nuestra ciudad, sea cual sea su condición
- Desde el Ayuntamiento con el paraguas de Zaragoza Vivienda, se han cedido 13 pisos a las tres entidades que gestionan el programa de acogida a demandantes de protección internacional: ACCEM, CEPAIM y CRUZ ROJA.

- Se ha llevado a cabo una campaña de sensibilización por toda la ciudad con el lema Derechos para todos, financiada por el Ayuntamiento y desarrolla por la (F.A.S.) Federación Aragonesa de Solidaridad.
- Se ha demandado al presidente del Gobierno y a la Secretaria de Estado de Migraciones un mayor compromiso de las entidades locales en la acogida de demandantes de asilo.
- Se ha mantenido una coordinación intensa colaboración con las entidades que gestionan el programa de acogida, intentando buscar soluciones a las demandas de los refugiados y al proceso de inserción a partir de la salida del programa.

15



Cuidar una imagen corporativa y una política de comunicación que hable de la tarea

Éramos conscientes de que para cambiar el modelo de intervención era imprescindible construir un relato y una imagen corporativa que insistiera en unas Políticas Públicas que aseguren **derechos para todas las personas para vivir con dignidad.**

En estos dos años hemos logrado que el lema “Qué nadie se quede fuera” acampe en las calles de nuestra ciudad, en los centros municipales y en las Políticas de un Área que ha dejado asentadas unas maneras de hacer que han venido para quedarse.

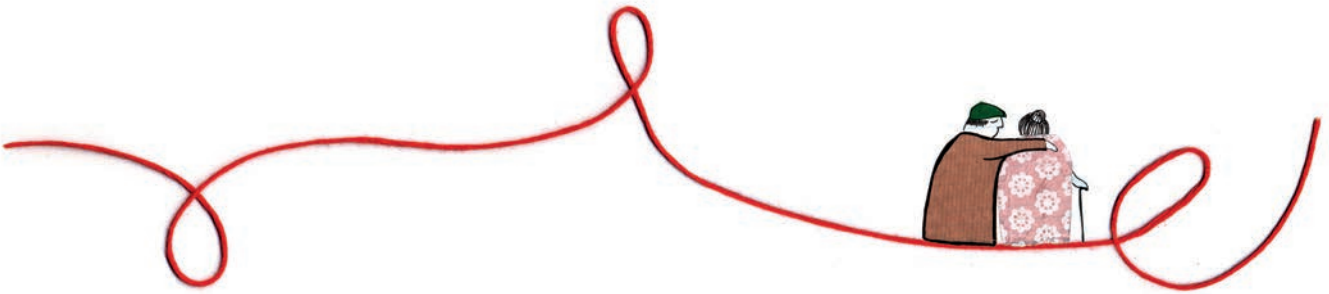
¡QUE NADIE SE QUEDE FUERA!
Derechos Sociales para vivir con dignidad
Frente a una ciudad que discrimina
por razones de sexo, raza, religión o clase social...
Zaragoza quiere ser una ciudad que fomenta la igualdad
Zaragoza
AYUNTAMIENTO

ENERO
nº I

MARZO
nº III
8marzo

AGOSTO
nº VIII

16



Trabajar en la línea de un envejecimiento activo de nuestros mayores

Los mayores en Zaragoza están incrementando su peso demográfico, sus necesidades y su protagonismo social. Por ello hemos potenciado en este tiempo a Zaragoza como "Ciudad Amigable con las Personas Mayores", programa en el que intervienen más de 100 ciudades, promovido por la Organización Mundial de la Salud.

La Red de 31 Centros Municipales de Convivencia de Mayores es el soporte organizativo para el desarrollo de la mayoría de las actuaciones en las que se concreta este concepto.

- **El número de socios** de la Red, a 31 de diciembre de 2016, era de 64.476, incrementándose respecto a años anteriores, y suponían un 46,10% de las personas mayores de 65 años en la ciudad.
- **Programa de participación social y asociacionismo:** 147 grupos de actividad en 26 centros de mayores desarrollan actividades lúdicas, culturales, deportivas, artísticas.150 colaboradores organizan los talleres en los que se concreta el programa.
- **Programa de integración y reconocimiento social:** los mayores de la ciudad, de forma voluntaria, refuerzan el hábito de estudio a menores de distintos centros educativos, apoyan la inserción de jóvenes con discapacidades o realizan actividades intergeneracionales.
- **Programa de envejecimiento activo:** se desarrollan y amplían los talleres de diversas actividades, servicios de información y asesoramiento y viajes en el tiempo libre.
- **Accesibilidad y Transporte:** impulso del proyecto "Comercios Amigables de los Mayores" propone una serie de buenas prácticas a bajo coste o sin coste a los comerciantes de la ciudad.

- **Información y Tic's:** se están adaptando los soportes de información a las necesidades de las personas mayores y facilitando el acceso de las mismas a la información de su interés. Se ha impulsado el uso cotidiano de la informática por los mayores.

	2014	2015	2016
Nº de socios de los centros Convivencia Mayores	60.396	62.656	64.476
Nº de comidas servidas al año	40.168	40.705	42.760
Nº de actividades de Centro Abierto	777	1.185	1.019
Nº de participantes Centro Abierto	86.863	98.061	86.939
Nº de talleres ofertados	722	736	741
Nº de plazas de taller	13.737	13.909	14.167
Nº de usos libres en las Aulas de Informática	18.171	21.128	20.388

17

Tener capacidad de autocrítica, de reconocer que no todo se hace bien

Una tarea tan compleja exige honestidad y no dejarse llevar por la autocomplacencia...

- Somos conscientes de que tenemos que acortar los tiempos de espera en las citas, en los centros municipales. Un problema que viene de lejos, pero que no nos deja tranquilos, y que estamos comprometidos en mejorar antes de final de legislatura.
- Somos conscientes de que hace falta más personal para atender con calidad los servicios públicos que hemos comprometido con la ciudadanía. Todos los programas que se desarrollan en el ámbito de los servicios sociales deberían ser prioridad número uno y no deberían tener ninguna restricción debido a la tasa de reposición.

- Somos conscientes de que la implantación de un nuevo modelo requiere liderazgo político, implicación de las directoras, apuesta de todo el personal y tiempo... Con todo ello contamos y vamos a construir un sueño que parecía imposible.
- Nos gustaría que los centros municipales pudieran llegar más lejos en el ámbito de la inserción y el desarrollo de programas que permitan atender de manera sistémica las necesidades de las familias
- Estamos realizando un gran esfuerzo por sacar los pliegos de los contratos adelante.
- Tenemos como reto terminar de planificar una Política para los sin techo que aborde de manera global, las distintas y dramáticas realidades que afectan montones de personas, que no tienen los derechos mínimos para vivir.
- Nos gustaría contar con más tiempo, personas y presupuestos para dedicarnos a la planificación... a observar y explicar la realidad, a construir herramientas y cuadros de mando que nos ayuden a manejar indicadores y estrategias de largo recorrido, pero las urgencias nos impiden ese plus de sosiego.

18

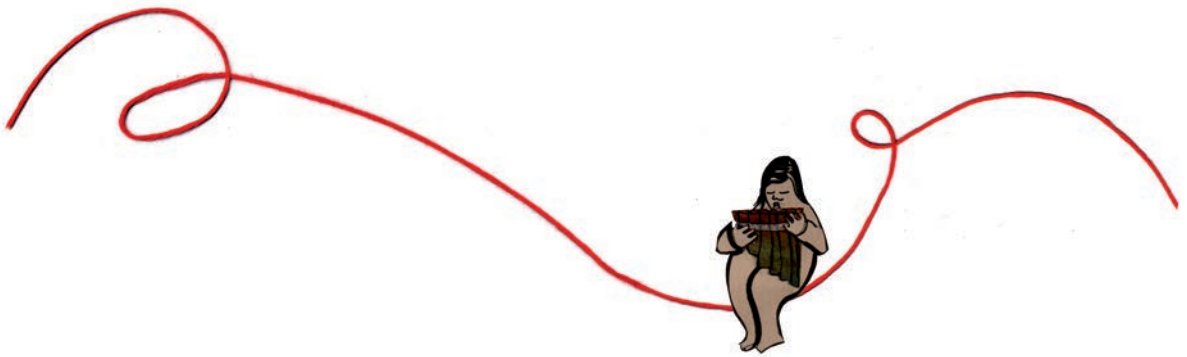
Crear un clima de relación con los partidos de izquierda que anuncie una nueva manera de hacer Política

Desde este ámbito de lo social, hemos construido -en estos dos años- un clima de relación con la izquierda, tanto en el Gobierno de Aragón como en el propio Ayuntamiento de Zaragoza, que nos ha permitido afrontar con calidad y eficacia un buen número de políticas imprescindibles para lo social, de lo que nos sentimos muy orgullosos.

Además de los logros alcanzados con la D.G.A., en el Consistorio se han llevado a cabo diferentes acuerdos:

- Una subvención en el presupuesto municipal, a partir de una emmienda de CHA y PSOE, para minorar la cesta fiscal de las familias zaragozanas por 1.190.000 euros.
- Un debate sereno con CHA y PSOE que asegurará una propuesta definitiva en presupuestos del 18 sobre convenios, licitaciones y subvenciones.

19



Consensuar una Ley de Capitalidad, que ponga las bases de la financiación de las competencias

Sin duda alguna, la Ley de Capitalidad, era esencial para los servicios sociales del Ayuntamiento de Zaragoza por dos motivos:

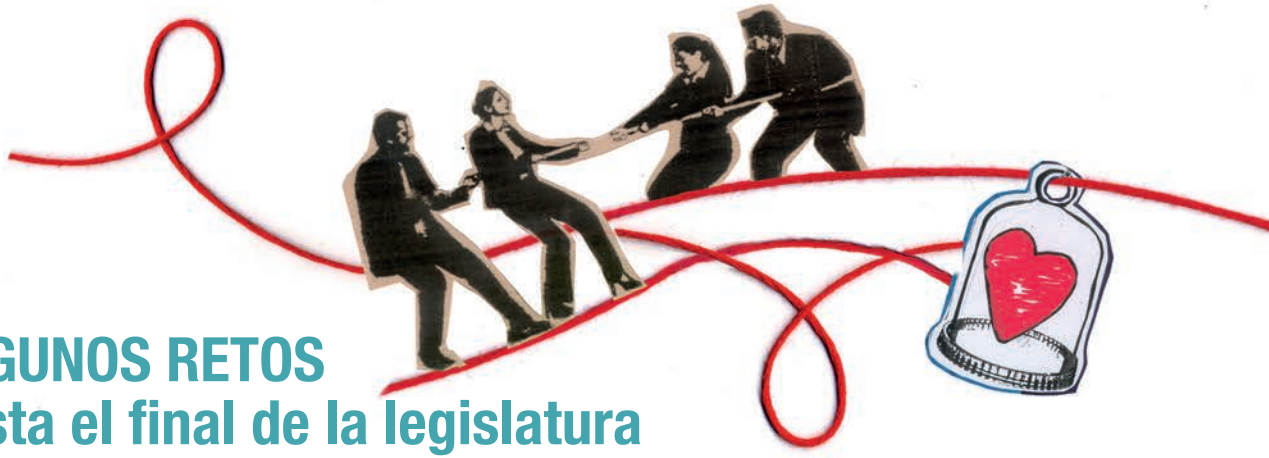
- Por una parte, porque nos exigió consensuar con los departamentos del Gobierno de Aragón, los textos que definían las competencias a desarrollar por el Ayuntamiento de Zaragoza en los ámbitos de Servicios Sociales y Educación. Dos ámbitos que pese a contar con leyes que regulaban las competencias, se han intentado descafeinar por el PP a lo largo de estos últimos años.
- Por otra, éramos conscientes que la cantidad a pactar en competencias a desarrollar, implicaban de una manera esencial a nuestro ámbito. Esos 13 millones de euros suponen la cantidad más importante que nunca han tenido los servicios sociales para abordar su tarea desde el Ayuntamiento de Zaragoza.

ON
OFF

DIA MUNDIAL
SIN TABACO

¡ QUE NADIE SE QUEDE FUERA !
Consejo Sectorial
de Acción Social
Zaragoza

20



ALGUNOS RETOS hasta el final de la legislatura

Nos parece importante terminar este balance, adelantando, a modo de compromiso, algunos retos que nos restan hasta final de legislatura.

El primer año tocaba desbrozar, el segundo construir e implantar un modelo y, el tercero y cuarto, consolidar, unos programas y derechos, que han venido para quedarse:

1_ Profundizar en el concepto, la sensibilización y la praxis de la construcción de una ciudad de los cuidados.

2_ A partir del proyecto de remodelación del Albergue, definir una estrategia para las personas sin techo.

3_ Ensanchar los márgenes de lo posible en cuanto a los demandantes de protección internacional, avanzando en el logro de derechos, adaptando órdenes y reglamentos.

4_ Poner las primera bases del proyecto Zaragoza ciudad amiga de la infancia de UNICEF.

5_ Aprobar en el Pleno municipal e implementar el Plan de Lucha Contra la Pobreza Infantil.

6_ Aprobar los pliegos de prestaciones domiciliarias CTL'S y ludotecas.

7_ Creación de una Oficina de buenas practicas en servicios sociales, que preserve los derechos de los usuarios.

8_ Empezar a construir un Plan de Derechos Humanos en el Ayuntamiento de Zaragoza para el final de legislatura.

9_ Apoyo en formación, profesional y emocional a los trabajadores.

10_ Profundizar en la relación con el Gobierno de Aragón: Con los departamentos de Derechos Sociales y Educación.

11_ Seguir ordenando y potenciando las Políticas de personal.

12_ Consolidar la Oficina de Planificación como observatorio de las Políticas sociales.

13_ Cerrar el desarrollo de los cuatro programas en los centros municipales: Primera Atención, Prevención e Inclusión, infancia y Prestaciones Sociales y Dependencia.

14_ Construir e implementar un Plan de equimamientos para los Centros Municipales de Servicios Sociales.

15_ Compilar y estudiar el impacto sobre el Ayuntamiento de todas las novedades legislativas generadas en el Gobierno de Aragón y el Estado en el ámbito de los Servicios Sociales.

16_ Mejorar el tiempo en la concesión de las citas.

17_ Adaptarnos a las obligaciones que irá demandando la administración electrónica.

18_ Seguir construyendo un clima de diálogo, debate y construcción colectiva con los sindicatos del ámbito de lo social.

19_ Presentar al Consejo Sectorial un mapa que ordene subvenciones, convenios, conciertos y licitaciones en el ámbito de lo social.

20_ Desarrollar los tres grupos sectoriales del Consejo Sectorial: Infancia, Animación Comunitaria y Discapacidad.

www.zaragoza.es/ciudad/sectores/social/

Zaragoza
AYUNTAMIENTO
DERECHOS SOCIALES