

**OFICINA TÉCNICA DE PLANIFICACIÓN  
Y PROGRAMACIÓN**

**ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL Y FAMILIA**

**MEMORIA 2020**



# ÍNDICE

	Página
<b>1.- INFORMACIÓN GENERAL</b>	<b>5</b>
1.a) Normativa y acuerdos que justifican la gestión. Objetivos.	5
1.b) Proceso de producción de los servicios municipales o las actividades.	5
1.c) Forma de gestión del servicio.	6
<b>2.- RECURSOS CONSUMIDOS</b>	<b>6</b>
2.a) Personal adscrito a cada unidad.	6
2.b) Aplicaciones presupuestarias y obligaciones reconocidas.	7
2.c) Servicios recibidos de gestión centralizada.	8
<b>3.- INGRESOS</b>	<b>8</b>
<b>4.- PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	<b>9</b>
<b>4.1.- APOYO A LA COORDINACIÓN DEL ÁREA</b>	<b>9</b>
A.1) Apoyo a la Coordinación del Área y a los Servicios	9
<b>4.2.- PLANIFICACIÓN</b>	<b>11</b>
A.2) Zaragoza Ciudad Amiga de la Infancia y la Adolescencia.	11
A.3) Desarrollo del Plan Local de Infancia y Adolescencia.	13
<b>4.3.- TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL</b>	<b>19</b>
A.4) Plan Estratégico de Subvenciones.	19
A.5) Consejo Sectorial de Acción Social.	23
A.6) Informe de entidades sociales.	26
<b>4.4.- OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y BUENAS PRÁCTICAS</b>	<b>27</b>
A.7) Promoción de los derechos y deberes de la ciudadanía.	29
A.8) Ética, calidad y buenas prácticas.	30
A.9) Atención a la ciudadanía.	32
A.10) Participación	37
<b>4.5.- GESTIÓN DE PROCESOS</b>	<b>39</b>
A.11) Apoyo a la gestión de las Ayudas de Urgencia.	39



## **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 a 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; RD Leg. 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**

A lo largo de 2020 la actuación de la Oficina Técnica de Planificación y Programación se ha desarrollado en los cinco ámbitos siguientes (que se desagregan en 11 procesos o actuaciones):

#### 1) APOYO A LA COORDINACIÓN DEL ÁREA

##### A.1. APOYO A LA COORDINACIÓN DEL ÁREA Y A LOS SERVICIOS

#### 2) PLANIFICACIÓN

A.2 . ZARAGOZA CIUDAD AMIGA DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA  
 A.3. PLAN LOCAL DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA

### 3) TERCER SECTOR

A.4. PLAN ESTRATÉGICO DE SUBVENCIONES  
 A.5 CONSEJO SECTORIAL DE ACCIÓN SOCIAL  
 A.6. INFORMES DE ENTIDADES.

### 4) OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y BUENAS PRÁCTICAS

A.7. PROMOCIÓN DE DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA  
 A.8. ÉTICA, CALIDAD Y BUENAS PRÁCTICAS  
 A.9. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA  
 A.10. PARTICIPACIÓN

### 5) GESTIÓN DE PROCESOS

A.11. APOYO A LA GESTIÓN DE LAS AYUDAS DE URGENCIA

## 1.c) FORMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO

La gestión desarrollada en 2020 fue directa, sin que existieran contratos de servicios u otro tipo de fórmulas administrativas, con la excepción de la elaboración del informe de *Indicadores de Bienestar de la Infancia y la Adolescencia en Zaragoza*, trabajo propio de la Oficina, que se llevó a cabo por medio de un Convenio de colaboración con la entidad Ebrópolis.

## 2).- RECURSOS CONSUMIDOS

### 2.a) PERSONAL ADSCRITO A CADA UNIDAD

PUESTO DE TRABAJO	CÓD.	GRUPO	NIVEL C.D.	ESTR.	Nº	OBSERVACIONES
Jefe de la Oficina Técnica de Planificación y Programación del Área de Acción Social y Familia	1296	A-A1	28	14012	1	
Sociólogo/a	1630	A-A1	23	11232	1	Sin cubrir.
Jefe/a de Unidad de Planificación de Programas y Proyectos	1190	A-A1	26	12021	1	Sin cubrir.

Jefa de Sección de Planificación Estratégica	1192	A-A2	24	11242	1	
Jefa de Sección de Proyectos y Programas	1103	A-A2	24	11242	1	
Jefa de Sección de Calidad y Buenas Prácticas en S. Sociales	1172	A-A2	24	11242	1	
Unidad de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas en S. Sociales	1773	A-A2	21	8002	1	Sin cubrir desde marzo de 2020.
Administrativa	1348	C-C1	18	5012	2	
<b>TOTAL</b>					<b>9</b>	3 de estos puestos están sin cubrir

Se ha resuelto el puesto de la Jefatura de Sección de Calidad y Buenas Prácticas en Servicios Sociales, pero queda pendiente la convocatoria de una Unidad de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas en Servicios Sociales, para completar el equipo inicial que figuraba en la RPT del 20 de julio de 2019.

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

Código	Denominación	Crédito final	% ejecución
ACS 2312 22699	<b>Planificación, estudios y observatorio social</b>	50.000,00 €	65,2%
ACS 2312 22799	<b>Actuaciones calidad, garantías y Buenas Prácticas en Servicios Sociales</b>	20.000,00 €	0%
ACS 2315 48013	<b>Convenio CERMI: atención discapacidad</b>	15.000,00 € + 35.000 € (supl.)	100%
ACS. 2315 48014	<b>Convenio Hermandad Sangre de Cristo</b>	103.000,00 € + 20.000 € (supl.)	100%
ACS 2315 48901	<b>Convenio FABZ: desigualdad social</b>	45.000,00 €	100%
ACS 2312 48900	<b>Convenio Ebrópolis: Planificación social</b>	10.000 € + 10.000 € (supl.)	100%

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

- Estudios e investigaciones:	30,7%
- Día de los Derechos de la Infancia:	30,2%
- Contrato Asistencia Técnica:	27,7%
- Aportación Patronato <i>La Caridad</i> :	9,2 %.
- Placa Zaragoza Ciudad Amiga de la Infancia:	2,2 %.

La partida **Actuaciones calidad, garantías y Buenas Prácticas en Servicios Sociales** no se ejecutó por la supresión de las actividades que se habían programado (jornada de buenas prácticas en infancia), debida a la situación creada por la pandemia.

**2.c) SERVICIOS RECIBIDOS DE GESTIÓN CENTRALIZADA.** La sede de la Oficina se encuentra 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 ha generado ningún ingreso directo.



## 4.- PRODUCTOS Y SERVICIOS

### 4.1.- APOYO A LA COORDINACIÓN DEL ÁREA

<b>A.1. APOYO A LA COORDINACIÓN DEL ÁREA</b>	- Diversos trabajos y gestiones en relación con el conjunto del Área de Acción Social y Familia: protección de datos, Catálogo de Servicios Sociales, respuesta a preguntas y Mociones de los Grupos Municipales, Agenda Urbana, apoyo a los Servicios, elaboración de informes...
--	--

La Oficina Técnica de Planificación y Programación ha desarrollado a lo largo de 2020 una serie de trabajos de apoyo a la Coordinación del Área y a los diversos Servicios que la componen. En general se trata de actuaciones puntuales y con una ejecución temporal acotada. Señalamos las más importantes:

- Estimación de volumen de trabajo y costes que podría suponer al Ayuntamiento la colaboración en la tramitación del **Ingreso Mínimo Vital**.
- **Protección de datos:** la Oficina de Planificación tiene el encargo de coordinar y centralizar aquellas actuaciones relacionadas con la protección de datos en el Área de Acción Social y Familia. Con tal fin se ha venido trabajando en colaboración con la figura (de reciente creación) de Delegado de Protección de Datos del Ayuntamiento de Zaragoza. Se trabajó en la elaboración de documentación a enviar a los distintos Servicios para cumplir con las obligaciones legales en la materia (Registro de actividades de tratamiento).
- **Catálogo Municipal de Servicios Sociales:** desde finales de 2020 la Oficina ha trabajado con la Jefatura de Departamento en la elaboración del Catálogo Municipal de Servicios Sociales.
- **Respuestas a preguntas y Mociones** presentadas en la Comisión de Acción Social y Pleno Municipal: en 2020 se respondió a 10 preguntas o interpelaciones que los Grupos Municipales realizaron en la Comisión de Acción Social, y a una Moción presentada en el Pleno.

- **Apoyo a los Servicios del Área:** desde la Oficina Técnica se ha dado apoyo a los Servicios del Área a requerimiento de éstos (como para la elaboración de pliegos de contratación -Zaragalla- y otros).

## 4.2. PLANIFICACIÓN

<b>A.2. ZARAGOZA CIUDAD AMIGA DE LA INFANCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de los compromisos adquiridos con el Sello de Ciudad Amiga de la Infancia.</li> <li>- Informe Intermedio.</li> </ul>
<b>A.3. DESARROLLO DEL PLAN LOCAL DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo de los 5 Objetivos Estratégicos Transversales.</li> <li>- Coordinación del trabajo del Grupo Motor del PLIAZ.</li> <li>- Diseño, con la web Municipal, de una Ficha de seguimiento de Planes.</li> <li>- Curso de Participación Infantil y Adolescente.</li> <li>- Elaboración con Ebrópolis del documento "<i>Indicadores del Bienestar de la Infancia y Adolescencia de Zaragoza</i>".</li> <li>- Celebración de la Convención de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes.</li> </ul>

### A.2. 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. La Oficina Técnica de Planificación y Programación se encarga de:

- 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.
- Desarrollar los Objetivos Transversales del Plan Local de Infancia y Adolescencia de Zaragoza.

Durante 2020 se participó en las **sesiones on-line que UNICEF** organizó durante la pandemia sobre las acciones emprendidas por los gobiernos locales ante la emergencia sociosanitaria debida al coronavirus. El ciclo constó de 4 sesiones de 2 horas cada una en las que se abordaron los siguientes temas: el desarrollo infantil, la protección a la infancia en el marco del SARS-CoV-2 y experiencias de gobiernos locales ante el Covid-19. Además se participó en el foro *on-line* que esta entidad organizó sobre 'actividades de verano como entornos protectores para la infancia'.

Por otra parte, el contacto con la responsable de UNICEF en Aragón para *Ciudades Amigas* ha sido continuo, para realizar el seguimiento del Sello y divulgar los contenidos, artículos y propuestas de UNICEF.

### Informe intermedio Ciudades Amigas de la Infancia

UNICEF realiza el seguimiento del reconocimiento de Ciudad Amiga periódicamente y exige la entrega de un informe intermedio que recoja los avances en los compromisos adquiridos con la infancia y adolescencia, así como las consideraciones que el gobierno local ha realizado en relación a las observaciones y recomendaciones realizadas por UNICEF en el informe de devolución al obtener el reconocimiento.

El informe intermedio se debe entregar a través de una plataforma digital diseñada para tal efecto y realizarlo sobre una herramienta de gestión de la información de *Ciudades Amigas de la Infancia* diseñada por UNICEF, que contribuye a la sistematización de los datos de los años 2018 y 2019.

Los apartados del informe son:

- Datos del gobierno local.
- Participación infantil y coordinación interna.
- Avances, presupuesto ejecutado, logros obtenidos (medidos mediante indicadores) del Plan Local de Infancia y Adolescente del gobierno local en ejecución.
- OPCIONAL Recursos, programas y acciones llevadas a cabo por el gobierno local dirigidas a la infancia y adolescencia.
- OPCIONAL Otros indicadores de la situación de la infancia y adolescencia que vive en el ámbito del gobierno local.

Inicialmente UNICEF tenía marcada la entrega del Informe intermedio del sello de *Ciudad Amiga de la Infancia y Adolescencia* para diciembre de 2020, pero debido a la pandemia el plazo se amplió hasta junio de 2021. A lo largo de 2020 se trabajó en la realización de dicho informe con las evaluaciones del Plan de lucha contra la pobreza infantil, el 4Plan Joven y los Objetivos Estratégicos Transversales.

Para las evaluaciones se utilizó la aplicación informática de la web municipal diseñada para recoger las actuaciones de ambos planes. La Oficina Técnica ha coordinado la cumplimentación de la aplicación y apoyo a todos los Servicios gestores en su realización.

### A.3. DESARROLLO DEL PLAN LOCAL DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA (PLIAZ)

#### 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.

##### AMBITOS \_

- |                             |                                |
|-----------------------------|--------------------------------|
| 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

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 añadió un bloque de 5 Objetivos Estratégicos Transversales comunes.

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 Motor 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 2020 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 pandemia y el confinamiento han ralentizado el avance en el modelo de participación infantil y juvenil en la ciudad. No obstante, se ha aprovechado para llevar a cabo formación en participación y para conocer experiencias de otras ciudades donde tienen Consejos de Infancia, a través de los foros organizados por UNICEF y el proyecto *Cafe#infanciaparticipativa* impulsado por las Universidades de Barcelona, Sevilla, La Coruña y la UNED, en colaboración con *Ciudades Amigas de la Infancia* y *Ciudades Educadoras*.

El 30 de septiembre se mantuvo una reunión con técnicos de UNICEF para conocer otros modelos de Consejos de Infancia que funcionan en otros municipios e impulsar la creación de un órgano estable de participación para niños, niñas y adolescentes en nuestra ciudad.

El equipo motor trabajó el último trimestre del año en valorar los elementos claves de Zaragoza en los que basar el modelo de participación infanto-adolescente de la ciudad.

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

Zaragoza participa en la red de municipios que desde el Gobierno de Aragón trabajan en la participación de la infancia y la adolescencia. El Gobierno de Aragón trasladó en 2020 las actuaciones relacionadas con participación, desde el Instituto Aragonés de la Juventud (IAJ) a la Dirección General de Gobierno Abierto e Innovación Social (LAAAB).

Las líneas de trabajo que desarrollaron durante este año y en las que la OT de Planificación y Programación se ha implicado para representar a Zaragoza, son:

- *Open Kids*. Se trata de un programa de formación *online* para técnicos de infancia, al que se ha asistido.
  
- Programa de participación infantil y juvenil a distancia '*Alzo la mano*', que se ha difundido entre los recursos municipales de infancia y adolescencia, aunque con escasa repercusión.

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

**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.*

Con este Objetivo se han llevado a cabo las actuaciones siguientes:

#### **- Ficha de Seguimiento de Planes Municipales**

Este año se ha puesto en marcha la aplicación informática diseñada por el Grupo Motor para el seguimiento y evaluación del PLIAZ, aplicación que ha sido desarrollada en la web municipal desde el Área de Participación y Relación con los ciudadanos.

Desde la OT de Planificación se ha formado y apoyado a los/as técnicos de los diferentes órganos gestores en la cumplimentación de los campos de la plataforma, y se completaron las fichas de aquellos Servicios que no accedieran a la web.

Paralelamente se solicitó al equipo informático del Área de Participación y Relación con los Ciudadanos la explotación de los datos introducidos. Las dificultades informáticas de la explotación están pendientes de solventarse y mientras se ha trabajado en la contabilización manual de la información aportada desde los 20 Servicios gestores del Plan de Lucha contra la Pobreza Infantil y el Servicio de Juventud para el 4Plan Joven.

#### **- Curso de Participación de la Infancia y Adolescencia**

Con el objetivo de fomentar y formar en participación de la infancia y adolescencia en las actuaciones municipales, se realizó durante el mes de diciembre el curso '*La participación de niñas, niños y adolescentes en las actuaciones municipales*', dentro del Plan de Formación del Ayuntamiento. Este curso, que se realizó *online*, fue impartido por una entidad especializada en estrategias de participación con infancia y adolescencia.

**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 2019**

El Informe del Sistema de Indicadores del Bienestar de la Infancia y Adolescencia diseñado el año pasado se ha actualizado con los datos del año 2019, permitiendo ver la evolución de la situación de la infancia y adolescencia en la ciudad.

Este informe ha mantenido la estructura del documento anterior, con 9 ámbitos alineados con la propuesta de UNICEF de 7 apartados, a los que se incorporaron dos más. El panel de indicadores se distribuye de la siguiente forma:

0	Sociodemográfico y Socioeconómico
1	Educación
2	Salud y Seguridad
3	Bienestar Material
4	Entorno Familiar y Social
5	Infancia Vulnerable
6	Ocio y Tiempo Libre
7	Bienestar Subjetivo
8	Participación

El informe incluye un total de 106 indicadores. En la revisión de los indicadores del año anterior (134) se han suprimido aquellas magnitudes de las que no se disponía de datos para las escalas de la ciudad de Zaragoza y/o Aragón, siendo además poco probable que se pudiera disponer de ellos en años posteriores. Por otro lado, para algunas dimensiones se ha seleccionado un indicador diferente, si se ha considerado más adecuado para la medición de dicha magnitud, procurando, al mismo tiempo, no perder la información anterior.

La explotación de datos y el tratamiento y análisis de los resultados se llevaron a cabo en colaboración con Ebrópolis, y está disponible en la web municipal.

El documento de '*Indicadores del bienestar de la infancia y adolescencia en Zaragoza 2019*' 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. Este año nos muestra la imagen de este sector de población justo antes de la pandemia, e informes sucesivos nos permitirá realizar un seguimiento de la repercusión del covid en 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, día conmemorativo de la Declaración de los Derechos del Niño.

En 2020 el tema elegido para la celebración fue '*la brecha digital*', un tema relacionado, tanto con la promoción de los ODS que se propuso desde UNICEF, como con las repercusiones de la pandemia en el sector de la infancia y la adolescencia.

Las actuaciones que se realizaron fueron las siguientes:

- **Ficha didáctica 'Saltemos la brecha'**. Esta ficha se repartió a los diferentes recursos de infancia y adolescencia, y estaba disponible en la web municipal. Los objetivos fueron:

1. Generar espacios para que niños, niñas y adolescentes puedan desarrollar actividades lúdicas y creativas sobre la temática de la **brecha digital**.
2. Realizar una **actividad concreta** en la que reflexionen, expresen sus inquietudes y emociones y propongan saltos a la brecha digital, por medio de la elaboración de videos, textos, canciones, dibujos, esculturas, coreografías...
3. Visibilizar los **productos artísticos y contribuciones reflexivas** de la infancia y adolescencia a la ciudadanía en la web municipal.

Junto a la ficha se ofrecía un vídeo amenizado sobre el tema para poder introducir la dinámica con los chicos y las chicas.

- **Muestra de vídeos y fotos** realizados por los niños/as y adolescentes sobre la brecha digital.

Se recopilaron las actividades realizadas con los chicos/as sobre el tema y se mostraron en la web municipal.

- **Iluminado de azul**. La ciudad se unió a otras ciudades en la celebración del 20N con la iluminación en azul de las fuentes ornamentales de la ciudad y el edificio de Etopía.

- Instalación de las **placas de Zaragoza Ciudad Amiga de la Infancia y Adolescencia de UNICEF**: una placa en la entrada del parque José Antonio Labordeta y otra en la entrada de la ciudad por la carretera de Huesca.

El alcalde de Zaragoza, **Jorge Azcón**, y el presidente de UNICEF Aragón, **José Manuel Pomar**, inauguraron el 20N, coincidiendo con la celebración del Día de los derechos de los niños/as y adolescentes, la placa ubicada en el Parque Grande, en un acto que contó con la asistencia de representantes del Gobierno de Zaragoza y de los grupos municipales.

**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.

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 OT 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 7 sesiones de trabajo (una de ellas *online* durante la pandemia) a lo largo de 2020, centrados principalmente en la evaluación intermedia del PLIAZ y la organización de las actividades del 20N, día de la Declaración de los Derechos de los Niños/as y Adolescentes.

### 4.3.- TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL

<b>A.4. PLAN ESTRATÉGICO DE SUBVENCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Subvenciones en concurrencia competitiva: contenidos técnicos, anexos documentales, coordinación del proceso de valoración técnica, valoración técnica de proyectos, reformulación y justificación. Propuesta de Resolución.</li> <li>- Asesoramiento a Entidades Sociales durante el proceso.</li> <li>- Subvenciones nominativas y directas.</li> <li>- Ejecución presupuestaria general, Línea 1.</li> </ul>
<b>A.5. CONSEJO SECTORIAL DE ACCIÓN SOCIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Soporte técnico a las reuniones ordinarias, iniciativas al Consejo Sectorial y grupos de trabajo. Elaborar y preparar documentación.</li> <li>- Emisión de informe a las solicitudes de nuevos miembros que desean formar parte del Consejo.</li> <li>- Coordinación de la Mesa de Discapacidad.</li> <li>- Coordinación Comisión de Accesibilidad Universal.</li> </ul>
<b>A.6. INFORMES DE ENTIDADES DEL TERCER SECTOR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Para las solicitudes de obtención o renovación de la Declaración de Interés Público o de Interés Ciudadano.</li> <li>- A petición de los responsables políticos municipales.</li> </ul>

#### A.4. PLAN ESTRATÉGICO DE SUBVENCIONES

Por Acuerdo del Gobierno de Zaragoza de 21 de febrero de 2020 se aprobó el III Plan Estratégico de Subvenciones del Ayuntamiento de Zaragoza 2020-2023. 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 2020 el importe de esta partida ha sido de **1.650.000 €**.

Para materializar dicha línea se inició y tramitó el expediente 1573364/2019 de **Convocatoria pública de Subvenciones en materia de Acción Social 2020-2021, en régimen de concurrencia competitiva**.

Los principales pasos administrativos seguidos han sido:

- Aprobación por el Gobierno de Zaragoza el 19/06/2020 y publicación de la Convocatoria en BOPZ el 25/06/2020.
- Examen administrativo y valoración técnica de las solicitudes.
- Resolución provisional el 24/11/2020.
- Examen administrativo y valoración técnica de los proyectos que no han aceptado la reformulación automática.
- Resolución definitiva de 23/12/2020, 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:

<b>DATOS GENERALES CONVOCATORIA SUBVENCIONES ACCIÓN SOCIAL. CONCURRENCIA COMPETITIVA</b>	<b>Año 2020</b>
Expedientes presentados	169
Expedientes valorados positivamente	157
Expedientes denegados	11
Expedientes excluidos	1
Expedientes con renuncia a la subvención concedida	2
Consignación presupuesto municipal disponible	1.650.000
Importe de los proyectos presentados	8.836.310,27
Importe de la subvención solicitada	3.856.695,67
Importe de la subvención concedida	1.650.000
Expedientes subvencionados que superan los 3.000 €	102
Expedientes que presentaron reformulación	3

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, y a la propia Oficina Técnica de Planificación y Programación del Área 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 desestimadas. De los 157 expedientes en los que se realizó propuesta positiva de subvención, la puntuación máxima fue de 84,125 puntos y la mínima de 30,250.

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 €, salvo en el caso excepcional de que se presentara un proyecto de carácter puntual que no llegue a dicha cantidad y se considerara de interés poder subvencionarlo.

## **1.3.- REFORMULACIÓN**

Tal y como viene recogido en la Base Decimosexta de la Convocatoria y en el apartado Tercero de la Propuesta de Resolución Provisional de distribución de Subvenciones, se ha introducido como novedad la opción de aceptar la reformulación automática del importe del proyecto establecido en el citado Decreto de Resolución Provisional. Ello afecta a aquellas entidades a las que se concede una cantidad menor que la solicitada.

La reformulación automática del importe autoriza a ejecutar el proyecto adaptándolo al mismo del siguiente modo: se deberá mantener, respecto al proyecto inicial, el ámbito o línea de actuación, los objetivos, la tipología de las personas destinatarias y el ámbito geográfico. Podrán modificarse, suprimir o disminuir, en su volumen y características, las actividades o servicios, el calendario, organización, metodología, el desarrollo temporal, recursos humanos y materiales.

## **1.4.- ABONO DE LAS 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 2020 han sido los siguientes:

<b>PARTIDA</b>	<b>ENTIDAD</b>	<b>IMPORTE</b>
ACS-2312-48900	Convenio Ebrópolis: planificación social	20.000 €
ACS-2315-48901	Convenio FABZ: desigualdad social	45.000 €
ACS-2315-48013	Convenio CERMI: atención a la discapacidad	50.000 €
ACS-2315-48014	Convenio Hermandad Sangre de Cristo	123.000 €

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

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

- El **importe inicial aprobado** fue de **10.016.560,00 €**.
- El **importe final** de las consignaciones, una vez realizadas las modificaciones de presupuesto, fue de **10.067.560,00 €**.
- El importe del **Presupuesto ejecutado** fue de **8.847.684,51 €**, lo que supone un **87,9 %** de ejecución.

## A.5. CONSEJO SECTORIAL DE ACCIÓN SOCIAL

El Consejo Sectorial de Acción Social es un órgano de participación, información, control y asesoramiento, de naturaleza consultiva y de ámbito municipal. 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 Acción Social y Familia. 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: 8.
- Entidades sociales: 25.
- IASS: 1.
- Técnicos municipales: 8.

<b>COMPONENTES POLÍTICOS</b>	
	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
	Grupo Municipal Socialista (PSOE)
za en Común	Grupo Municipal Zaragoza en Común (ZEC)
	Grupo Municipal Podemos-Equo
	Grupo Municipal VOX
<b>ENTIDADES SOCIALES</b>	
	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 Aragón 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
<b>OTRAS ADMINISTRACIONES</b>
I Instituto Aragonés de Servicios Sociales
<b>PERSONAL MUNICIPAL</b>
Coordinadora General del Área de Acción Social y Familia
Asesor del Área de Acción Social y Familia
Jefatura de la Oficina Técnica de Planificación y Programación
Jefatura de Sección de Programas y Proyectos de la Oficina Técnica de Planificación y Programación
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.

Programas y  
Familiar

### **Sesiones plenarias celebradas**

- Número de sesiones: 2.
- Fechas: 8 de julio y 24 de noviembre.

### **COMISIONES, MESAS Y GRUPOS DE TRABAJO**

#### **Comisión Transversal de Discapacidad. Mesa de Derechos Sociales**

- Nº de miembros: 13.

En 2020 esta Comisión no celebró ninguna reunión. Ha sido suspendida temporalmente, ya que la mayoría de sus componentes han pasado a formar parte la Comisión de Accesibilidad Universal.

#### **Comisión de Accesibilidad Universal**

- Nº de miembros: 10 (representantes de las entidades de la discapacidad y técnicos municipales).
- Nº de reuniones celebradas: 3.
- Fechas: 1 y 21 de julio, 25 de noviembre.



El objeto de esta Comisión es la elaboración de un documento técnico que recoja propuestas de las entidades de la discapacidad de la ciudad, para su encaje jurídico posterior en la elaboración de una nueva Ordenanza de Accesibilidad del Municipio de Zaragoza.

### **Comisión de Animación Comunitaria y Cohesión Social**

- Nº de miembros que la componen: 11.

En 2020 no celebró ninguna reunión.

### **Comisión de Calidad en la Atención de los Servicios Sociales**

- Nº de miembros que la componen: 14.
- Nº de reuniones celebradas: 1.
- Fecha: 27 de febrero.

El trabajo de esta Comisión ha consistido en el estudio 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 fue aprobado por el Pleno del Consejo Sectorial en su reunión del 8 de julio.

### **Comisión pendiente de 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.

## **A.6. INFORMES DE ENTIDADES DEL TERCER SECTOR**

Se elaboran dos tipos de informes:

### **1. Solicitud / renovación de Declaración de de Interés Público Municipal / Interés Ciudadano.**

Se emite el correspondiente informe técnico a las solicitudes realizadas por entidades ciudadanas, federaciones y uniones inscritas en el Censo Municipal de Entidades Ciudadanas, para la obtención o renovación de la Declaración de Interés Público o de Interés Ciudadano. El informe puede realizarse desde la Oficina de Planificación o puede derivarse a los Servicios Municipales que gestionen las actividades cuyo fin público persigue la entidad solicitante.

En el 2020 se han realizado **4 solicitudes**, de las que se han emitido los correspondientes informes, todos ellos favorables.

### **2. Informes de entidades del Tercer Sector, a petición de los responsables políticos municipales.**

En el 2020 se han realizado **52 informes**.

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

<b>A.7. PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA</b>	- Propuesta Formativa para 2020.
<b>A.8. ÉTICA, CALIDAD Y BUENAS PRÁCTICAS</b>	- III Jornada de BBPP en Infancia y Adolescencia. - Acciones Formativas y propuesta para 2021.
<b>A.9. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	- Análisis de incidencias recibidas según los distintos canales de entrada, por tipología, según Centro o responsable de la respuesta o ámbito de la incidencia, por el sexo de la persona que realiza la incidencia. - Datos a lo largo del año. - Solicitud de cambio de profesional.
<b>A.10. PARTICIPACIÓN</b>	- 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.

#### INTRODUCCIÓN.

El año 2020 ha sido el segundo ejercicio natural completo, tras su inauguración en junio de 2018, para la **Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas del Ayuntamiento de Zaragoza.**

Es imprescindible reseñar que las actuaciones de esta Oficina durante el año 2020 han estado mediatizadas por la pandemia del COVID-19. La declaración del estado de alarma y sus consecuentes restricciones hicieron que la organización de los dos servicios principales que atiende esta Oficina, así como la organización de la propia Oficina, cambiara de un día para otro, y posteriormente, según se publicaban las sucesivas ordenes sanitarias, se fuera adaptando a la situación del momento.

Podemos decir que hasta finales de febrero los datos de las actuaciones aquí recogidas eran comparables con los datos del año anterior. A partir de esa fecha, debido a la situación sanitaria, la atención presencial desaparece en beneficio del crecimiento de la atención telemática, y las actividades de la Oficina que suponían reuniones de personas no se pudieron realizar, por lo que las líneas de trabajo de Participación, y Buenas Prácticas, quedaron inconclusas.

El otro factor que ha cambiado en 2020 es la reducción de los efectivos de la Oficina, pasando de dos personas a una a partir de abril de 2020.

Tras el fin del confinamiento, el 28 de mayo se traslada la Oficina a las dependencias de la Oficina Técnica de Planificación y Programación en el palacio de Morlanes.

Su ámbito de actuación se circunscribe a los Servicios de Servicios Sociales Comunitarios y Servicios Sociales Especializados. El **Documento Marco de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas** ha constituido la guía de trabajo desde su inicio. De acuerdo al Proyecto desarrollado en este documento, el trabajo se estructura en torno a cuatro líneas de trabajo:

1. Promoción de los derechos y deberes de la ciudadanía.
2. Ética, calidad y buenas prácticas.
3. Atención a la ciudadanía.
4. Participación.

## A.7.- PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

En esta línea se ha tomado como referencia en todo momento la legislación existente en la Comunidad Autónoma, que se concreta en la **Ley 5/09 de Servicios Sociales** (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 y las posibles actuaciones que figuran en el Documento Marco se priorizaron durante 2020 las actuaciones formativas, que mejoraban el conocimiento de los profesionales en derechos y deberes de las personas usuarias de servicios sociales.

Así, desde la Oficina **se propuso** al servicio de Formación las siguientes actividades formativas:

1. Jornada destinada al conocimiento y análisis de la normativa vigente en materia de derechos y deberes de las personas usuarias en el ámbito de los Servicios Sociales.

Esta actividad estaba dirigida a personal de los Servicios Sociales Comunitarios y los Servicios Sociales Especializados de nueva incorporación, y a aquellas personas que no realizaron la formación en ediciones anteriores. La Jornada estaba estructurada en dos ponencias que versan sobre la normativa vigente en la materia, en concreto sobre el Decreto 66/2016 del Gobierno de Aragón y sobre la responsabilidad profesional para con la garantía de los derechos de la ciudadanía.

2. Taller *Imaginación literaria y reflexión ética en la Intervención Social*. Club de lectura. 2ª edición.

Dirigida también al personal de los Servicios Sociales Comunitarios y los Servicios Sociales Especializados que no hubieran participado en el taller en la 1ª edición. El Taller consistía en una experiencia de club de lectura con objeto de ofrecer un espacio de reflexión, individual primero y colectiva después, acerca de la dimensión ética de la práctica profesional en la intervención social. Formación orientada al cuidado de los profesionales, que repercute en la mejora de la calidad de la práctica profesional.

3. Abordaje de dilemas éticos en la Acción Social. Recursos y estrategias. Comités de ética. Estudio de casos.

Dirigido a personal de los dos Servicios citados anteriormente. Esta formación estaba destinada a introducirse en el abordaje de los dilemas éticos que se plantean en la intervención con casos. Conocimiento de las estrategias profesionales pertinentes y de los recursos públicos creados al efecto (comités de ética) y su funcionamiento.

Debido a la situación sanitaria, por parte del Servicio de Formación se dio prioridad a las acciones que se podían impartir en modalidad *online*. De las tres opciones formativas propuestas por esta Oficina, no se llegó a presentar oferta en esta modalidad a ninguna de ellas, por lo que lamentablemente no se pudieron realizar. A final de 2020 se realizó otra propuesta formativa que hemos incluido en el siguiente apartado.

## **A.8.- ÉTICA, CALIDAD Y BUENAS PRÁCTICAS**

De los objetivos señalados y las posibles actuaciones que figuran en el Documento Marco, para esta línea se priorizó en 2020 la difusión de proyectos de Buenas Prácticas en Servicios Sociales. Con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos se programó la siguiente actuación:

- **III Jornada de Buenas Prácticas en Servicios Sociales sobre Infancia y Adolescencia.**

Destinada a todos los profesionales de Servicios Sociales, tanto Comunitarios como Especializados, de los diferentes centros de trabajo, se programó para el 27 de marzo.

Conscientes de la importancia del sello de *Ciudad Amiga de la Infancia y la Adolescencia* concedido por UNICEF, y de la necesaria implicación de todos los profesionales de los dos Servicios, se planteó esta Jornada con la temática de infancia, en la que la primera ponencia era *Zaragoza, ciudad amiga de la infancia*. Las experiencias planteadas fueron:

1. Zaragoza, ciudad amiga de la infancia.
2. La mesa de infancia de Delicias. Una experiencia de participación.
3. El programa PASA del CMPA.
4. Infancia de Oliver.
5. Más que mamás.
6. Proyecto “Ricardo Magdalena” de las Fuentes.
7. ZONA JOVEN. Experiencias.

8. Escuela de madres y padres de Arrabal.,

9. Ole, ole, vamos al cole.

Una vez más, la pandemia supuso el tener que suspender dichas Jornadas ya iniciado el periodo de inscripción de participantes.

- **Acciones Formativas**

Con objeto de recoger las dificultades que surjan en relación con la atención a la ciudadanía y promover estrategias formativas en lo que se refiere al cuidado de los profesionales, se diseñó y planificó a finales de 2020, en coordinación con las Jefaturas de Servicios Sociales Comunitarios y Especializados, las siguientes acciones formativas que se impulsarán desde la Oficina en el ejercicio 2021:

**A) ATENCIÓN TELEFÓNICA A LA CIUDADANÍA DESDE LOS SERVICIOS SOCIALES.**

Ante el aumento de la atención telefónica que se daba desde los Centros, se recogió la necesidad de dotar a los profesionales de recursos y habilidades comunicativas que facilitaran y mejoraran el servicio.

Dicho curso se solicitó al Centro de Formación y Desarrollo del Ayuntamiento de Zaragoza para que se incorporara al Plan de Formación de 2021.

**B) LA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS CMSS.**

Este contenido se incorporará en los cursos que se han solicitado desde el propio servicio de Servicios Sociales Comunitarios, pasando a ser un contenido integrado en la formación del mismo.

## A.9.- ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

El objetivo en este ámbito 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. Este servicio se puede realizar presencialmente, telefónicamente, por correo electrónico, o a través del portal de quejas y sugerencias del Ayuntamiento de Zaragoza.

Hasta la declaración del estado de alarma en 2020 existía un horario de atención presencial sin cita previa y el resto con cita previa. Durante los meses de confinamiento la atención a la ciudadanía se realizó a través del teléfono de la Oficina, del correo electrónico [oficinabuenaspracticas@zaragoza.es](mailto:oficinabuenaspracticas@zaragoza.es) y de la pagina web del Ayuntamiento de Zaragoza <https://www.zaragoza.es>.

A partir de la pandemia y habiéndose reducido la plantilla a una única persona, la atención presencial se realiza siempre con cita previa. Esta premisa facilita la organización y garantiza la atención presencial cuando ésta se precisa.

El horario actual de atención es de 8 a 15h, de lunes a viernes.

- **Análisis de datos según los distintos canales de entrada.**

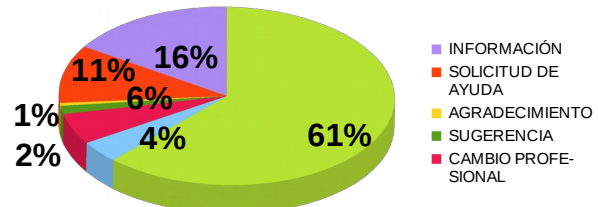
	2019	2020
ATENCIÓN TELEFÓNICA	147	177
ATENCIÓN PRESENCIAL	169	50
HOJAS H03-1	233	98
PORTAL WEB MUNICIPAL	187	223
A TRAVÉS DE CORREO	6	31
TOTALES	742	579

El total de incidencias registrado en este periodo es de **579**, frente a las 742 que registramos en 2019 (reducción del 22% respecto del año anterior). Los canales de entrada que han visto disminuido el número de incidencias son la atención presencial en la Oficina y la recepción de las hojas de quejas y sugerencias, que se realizaba presencialmente en los CMSS. El estado de alarma y la situación sanitaria han hecho que muchos ciudadanos, al no poder desplazarse utilicen otros medios para expresar su opinión, optando por los medios telemáticos, y así lo demuestran los datos recogidos en la tabla anterior. El portal de la web municipal ha sido el canal más demandado.



• **Análisis de datos según tipología.**

		TOTALES
INFORMACIÓN		94
SOLICITUD DE AYUDA		61
AGRADECIMIENTO		5
SUGERENCIA		9
CAMBIO PROFESIONAL		32
ARCHIVADO/NO PROCEDE		23
QUEJA		355
Acceso	94	
Profesionales y Centros	122	
Ayudas y recursos	79	
Trámites	19	
Ciudadanía	41	
<b>TOTALES</b>	<b>355</b>	<b>579</b>



Como se ve, el tipo más frecuente de incidencia corresponde a las quejas, que representan el 61% de éstas, seguido de las solicitudes de información 16% y las que solicitan ayuda 11%. El cambio de profesional sin explicación representa un 6%, un 2% son sugerencias, un 1% es agradecimiento y un 4% se ha archivado. Aunque los números son pequeños, es muy positivo para los Servicios y las personas que los gestionan el recibir agradecimientos (5) y sugerencias (9). El disponer de un soporte para realizar las mismas puede facilitar el aumento de éstas, que son recogidas mayoritariamente vía web. Las quejas más numerosas son las que corresponden a profesionales y Centros, seguidas de las de acceso a los servicios.

Si cruzamos los datos de origen y tipo de incidencia obtenemos la información que se recoge en la tabla siguiente. En esta tabla se puede observar que las incidencias de **información** han versado sobre: informaciones generales, CMSS (horarios, condiciones de acceso...), Casa Amparo, prestaciones propias o de otras Administraciones (IAI, AIF, Dependencia, IMV), cambio de profesional de referencia, trámites (informe de arraigo social), Centros de Convivencia de personas mayores, presupuestos municipales, dudas referentes al Servicio Administrativo del Área, Zaragoza, y sobre el confinamiento y las consecuencias en trámites y servicios.

	TELÉFONO	ATENCIÓN PRESENCIAL	Hoja H03-1	PORTAL WEB	CORREO	TOTALES
INFORMACIÓN	31	20		33	10	94
SOLICITUD DE AYUDA	23			38		61
AGRADECIMIENTO	2		1	2		5
SUGERENCIA				9		9
CAMBIO PROFESIONAL		3	29			32
ARCHIVADO/NO PROCEDE	5			7	11	23
QUEJA						
Acceso	30	6	21	39		96
Profesionales y Centros	41	7	41	29	2	120
Ayudas y recursos	32	11	3	25	8	79
Trámites	10	2	3	4		19
Ciudadanía	3	1		37		41
<b>TOTALES</b>	<b>177</b>	<b>50</b>	<b>98</b>	<b>223</b>	<b>31</b>	<b>579</b>

**Las incidencias solicitando ayuda a su situación personal** se dividen entre las que las realizan personas que desconocen los servicios sociales y las personas que, siendo usuarias de dichos servicios, realizan la demanda a través de la Oficina, bien porque no tienen otro acceso, bien porque creen que ésta es una nueva puerta. En todas estas incidencias siempre se ha derivado a su Centro de referencia para su atención y respuesta.

**Las incidencias de agradecimiento** corresponden al servicio de Teleasistencia, a las personas que atienden los teléfonos del 900, y a la propia Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas.

Las **sugerencias** son relativas a la difusión del teléfono único de atención de los CMSS, a la creación de ayudas para familias celiacas, leche de fórmula, servicios para la mujer, respecto al cierre de un Centro de Tiempo Libre, sobre zaragalla, sobre servicios para personas mayores, y sobre plataformas web.

En el epígrafe **cambio de profesional** están englobadas las personas que solicitan cambio de profesional sin argumentar la razón del cambio. En la carta de Derechos y Deberes figura como derecho el solicitar cambio de profesional, y por tanto no es necesario argumentar la razón de la solicitud.

En incidencias **archivadas** se han agrupado las duplicadas en la web, las que pertenecen a otro Servicio municipal y utilizan el correo de la Oficina como medio de comunicación en épocas de problemas de acceso a los servicios municipales, o son quejas confusas que nada tienen que ver con el Ayuntamiento.

Las **quejas relativas a acceso**, aunque no son la mayoría sí es importante reseñar que estamos hablando del **derecho de Acceso a los servicios sociales**, que es la puerta de entrada y por tanto creemos que se deben mejorar las dificultades que señalan las incidencias para facilitar el acceso. En 2019 eran repetitivas las incidencias por imposibilidad de contactar por teléfono con el Centro de Servicios Sociales. Esta situación dificultaba la solicitud de cita, imposibilitaba la comunicación de una situación urgente, un cambio de cita, etc. Las líneas permanecían colapsadas con llamadas largas de información. En la Memoria de 2019 apuntábamos que la instalación de otro método para solicitar cita, a semejanza del sistema de salud, era necesario para facilitar el acceso de las personas a los Servicios Sociales y mejorar la labor de los profesionales.

En 2020 encontramos dificultades de acceso a CMSS, al programa Zaragalla, a algún Centro de Tiempo Libre, y a otros servicios .

En cuanto a las referidas a CMSS, están provocadas, en el primer trimestre, por falta de personal para atender presencialmente la citación, y el teléfono en unos Centros en concreto. Al principio de la pandemia se produjeron 4 incidencias de profesionales de otras instituciones que se quejaban de la dificultad de contactar con los profesionales de los CMSS, y alguna sugiere la incorporación de más personal. Tras el fin del confinamiento, las incidencias son quejas relativas al retraso en la atención de su profesional de referencia. Aunque las personas han contactado con la centralita para solicitar cita no se les devuelve la llamada desde su Centro para darles esta cita, o simplemente no le llaman el día concertado; en definitiva, retraso en la atención. Por un lado sí se ha facilitado la recogida de la demanda, pero no se ha atendido, al no recibir contestación desde su Centro de referencia y poder hablar con "su" trabajadora social.

Las quejas más frecuentes son las relativas a **Centros y profesionales**, y reflejan el descontento por el trato recibido por parte de los profesionales de su Centro, o un sentimiento de que no se les esté ayudando.

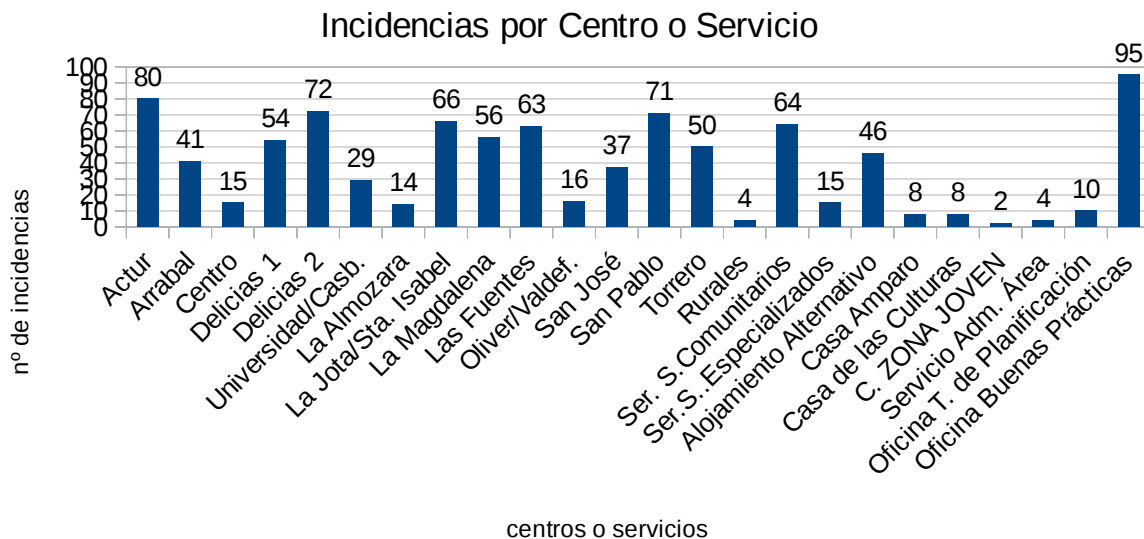
Las quejas sobre **ayudas y recursos** giran en torno a la denegación de ayudas, retrasos en recibir el servicio del SAD, sobre el programa de Zaragoza, Centros de Tiempo Libre, etc.

Las quejas a **trámites** son relativas al retraso para contestar expedientes, en contestar solicitudes de cambio de profesional de referencia, y sobre el trámite para gestionar los abonos de bus urbano.

Las quejas sobre **ciudadanía** son en gran medida sobre personas sin hogar y las consecuencias en el espacio urbano que ocupan, y la otra parte son quejas de comunidades vecinales sobre algunos de sus vecinos.

- **Incidencias según Centro o responsable de la respuesta o ámbito territorial.**

Como se ve en el gráfico siguiente, los Centros que destacan por numero de incidencias son Actur, Delicias 2, San Pablo, La Jota/ Santa Isabel y Las Fuentes. Por parte del Servicio de Servicios Sociales Comunitarios y sus Jefaturas se han contestado a un gran número, al igual que desde la propia Oficina.



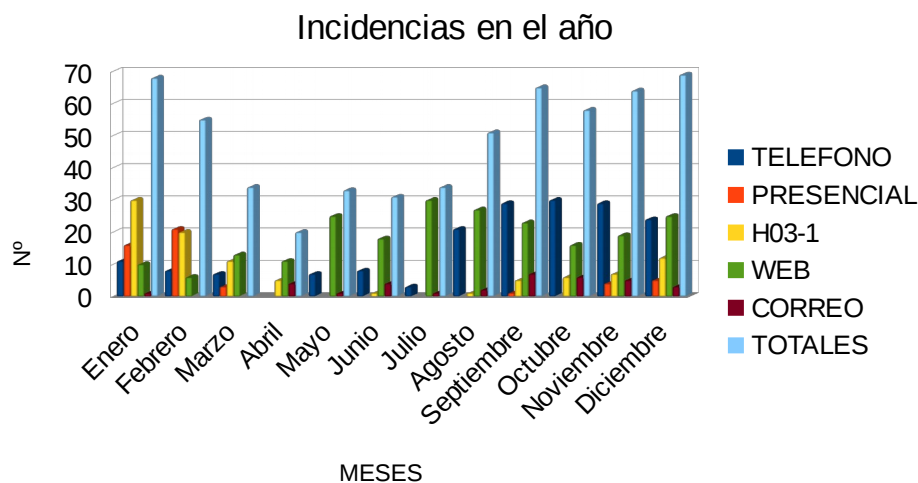
- **Análisis de datos según el sexo de la persona que realiza la incidencia.**

Como se ve en la siguiente tabla, casi el 68% de las incidencias fueron presentadas por mujeres.

	TELÉFONO	ATENCIÓN PRESENCIAL	Hoja H03-1	PORTAL WEB	CORREO	TOTALES
MUJERES	136	30	65	141	19	391
HOMBRES	41	20	33	73	9	176
ANONIMO				2		2
EMPRESAS/COMUNIDADES				7	3	10
	177	50	98	223	31	579

- **Distribución anual de las incidencias.**

Es visible y constatable en el gráfico siguiente la curva descendente coincidiendo con las fechas del confinamiento, y una vez que se aumentan los servicios presenciales se recupera el número de incidencias totales.



- **Cambios de profesional.**

La solicitud de cambios de profesional se realiza, según protocolo, con la hoja H03-1, que se puede recoger físicamente en el propio CMSS, o en la Oficina, y entregarse en los mismos sitios. En los momentos en que el acceso a los Centros estaba limitado se han habilitado otros canales (correo electrónico y wasap) con la intención de facilitar siempre el acceso y de no

“marear” a la persona usuaria. Aunque los cambios de profesional no se realizan por expediente administrativo según el protocolo, sigue existiendo un número de solicitudes, muy inferior, que se realiza vía expediente administrativo, y que responden a las peculiaridades de este año y a las dificultades de entregar su hoja en el Centro de referencia. En 2019 hubo 159 solicitudes de cambio de profesional, y en 2020 ha habido un total de 90.

	H031	EXP.ADM	TOTAL	%
CAMBIOS CONCEDIDOS	46	11	57	63 %
NO PROCEDE	15	7	22	25%
DESISTEN	10	1	11	12 %
	71	19	90	100

En este apartado se han contabilizado todas las solicitudes de cambio, independientemente de que fueran acompañadas de queja o no. Del total de las solicitudes, vía H03-1 y expedientes administrativo, se han concedido el 63%, y un 12% ha desistido tras la cita con la Directora del Centro. Esta cita se realiza por la mayoría de las direcciones de los Centros con el fin de aclarar la situación.

En las solicitudes en las que finalmente no procede el cambio, responden en su mayoría a que la solicitud no es sobre su profesional de referencia (es sobre otro profesional, o incluso de otro perfil) o son casos que están inmersos en un proceso de valoración de menores, por lo que hasta la finalización del mismo no se aconseja el cambio.

## A.10.- PARTICIPACIÓN

Atendiendo a los objetivos y actuaciones señaladas en el Documento Marco, en 2020 se realizaron las siguientes actuaciones:

- **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 2020 se ha celebrado **una única reunión de la Comisión de Calidad**, el día 27 de febrero. Con la declaración del estado de alarma se suspendieron todas las reuniones, y a día de la realización de esta Memoria está pendiente la convocatoria para retomar y actualizar las cuestiones planteadas.

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

En 2020 quedaba pendiente el proceso la comunicación de los resultados a los distintos Centros y profesionales del Servicio, que se realizó en febrero y fue publicado en prensa finalmente el 19 de febrero.

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

Como se recogió ya en la Memoria de 2019, a finales de dicho año se comenzó a trabajar en el diseño del instrumento que permitiera conocer el grado de satisfacción del colectivo de profesionales de los CMSS, para completar junto a la encuesta de satisfacción de las personas usuarias un diagnóstico de la situación de los CMSS. Se contó para tal fin con PLEBIA, empresa con solvencia técnica en el sector y conocimiento de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza.

El proceso continuó en 2020 y se llegó a diseñar el cuestionario, se testó la misma con un grupo de profesionales en el mes de febrero. Y una vez terminado el diseño de este cuestionario, que se podía completar *online*, se envió a la web municipal para realizar su incorporación. La pandemia supuso la paralización total del proceso.

La encuesta, que respondía a un momento concreto del Servicio, nada tiene que ver con la situación que se ha dado a lo largo del 2020, por lo que de momento se ha visto adecuada la suspensión de su realización.

## 4.5- GESTIÓN DE PROCESOS

<b>A.11. APOYO A LA GESTIÓN DE LAS AYUDAS DE URGENCIA</b>	
<b>AYUDAS PARA ALIMENTACIÓN</b>	- Gestión de incidencias. - Expedición y renovación de tarjetas por empresas de alimentación.
<b>AYUDAS PARA ENERGÍA</b>	- Gestión de incidencias (cortes de suministro de electricidad o gas) con empresas distribuidoras, integración en proceso Ayudas de Urgencia SSCC.

### A.11. 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 2020.

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 la 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 su envío a los/as usuarios/as.
- Atender, tanto de forma telefónica como presencial, las incidencias que surjan. A partir de la declaración del estado de alarma, en marzo de 2020, se suprimió la atención presencial, manteniéndose exclusivamente la telefónica.
- 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 tablas siguientes:

	<b>Importe ayudas para energía</b>	<b>N.º ayudas tramitadas</b>
<b>2018</b>	497.398,62 €	3.756
<b>2019</b>	486.850,39 €	3.202
<b>2020</b>	179.170,26 €	1.016

	<b>Importe bruto tarjetas ayudas para alimentación</b>	<b>N.º tarjetas tramitadas</b>
<b>2018</b>	4.309.610,00 €	19.145
<b>2019</b>	4.881.138,16 €	21.682
<b>2020</b>	8.725.862,00 €	38.284

Los datos ofrecidos en las tablas anteriores muestran el reflejo que la situación de pandemia ha tenido en la prestación de ayudas económicas de urgencia. Se priorizaron las ayudas de alimentación, que se incrementaron de forma marcada, disminuyendo las ayudas para otros conceptos, como la energía.

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 6.000 llamadas telefónicas anuales.
- Unas 150 atenciones presenciales (desde el inicio del año hasta la declaración del estado de alarma).

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.