



MEMORIA ANUAL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN AÑO 2024

A).- ANTECEDENTES

- Normativos:

- - Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.
- - Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

- Acuerdos municipales:

- Acuerdo de Gobierno de Zaragoza de fecha 26 de marzo de 2024, aprobación de la implantación del Sistema interno de información del Ayuntamiento de Zaragoza, y de su procedimiento.
- Modificación del Decreto de Estructura para incorporar, como órgano especializado con independencia funcional adscrito al Área de Economía, Transformación Digital y Transparencia, el Responsable del Sistema Interno de Información. Decreto de Alcaldía de 10 de noviembre de 2023 (BOP 18/11/2023)
- Designación del Responsable del Sistema Interno de Información, mediante atribución temporal de funciones, en favor de D^a Concepción Rincón Herrando, por resolución del Concejal Delegado de Personal de fecha 16 de noviembre de 2023. Atribución que compagina con la Presidencia de la Junta de Reclamaciones Económico Administrativas de Zaragoza.

- Memoria anual:

- En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 8 5 del Procedimiento que regula el Sistema Interno de Información, se elabora una memoria anual para elevarla al Pleno del Ayuntamiento, dando traslado de la misma a los representantes de los trabajadores municipales.

B).- ACTIVIDAD DEL SERVICIO

Los registros o denuncias que tienen entrada en este Sistema Interno de Información pueden hacerlo a través de los siguientes cauces:

- aplicación en página Web del Ayuntamiento de Zaragoza (<https://www.zaragoza.es/sede/servicio/tramite/40437>)
- correo electrónico en dirección específica (canalinterno@zaragoza.es)

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	CONCEPCIÓN RINCÓN HERRANDO	ID FIRMA	13213678	PÁGINA	1 / 5
FIRMADO POR 1 FIRMANTE				FECHA FIRMA	
1. CONCEPCION C RINCON HERRANDO - LA RESPONSABLE DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN				16 de enero de 2025	



- forma presencial en edificio Seminario (sede Junta Reclamaciones económico administrativas)
- por teléfono (976 724233)
- apartado postal (Área de Economía, Transformación Digital y Transparencia Ayuntamiento de Zaragoza Apartado de correos 10060 50006 Zaragoza)
- correo postal ordinario

Durante el año 2024, desde la implantación del sistema interno de información aprobada por Gobierno de Zaragoza en fecha 26 de marzo de 2024, las comunicaciones o denuncias han sido presentadas mediante la utilización de los dos primeros canales (aplicación web y correo electrónico) principalmente y en una ocasión mediante el teléfono.

Las denuncias comunicaciones presentadas a través de la aplicación informática activada en la Web municipal y de la cuenta de correo electrónico específica (canalinterno@zaragoza.es) han sido 41, pero en su mayoría, su objeto resultó ajeno a la competencia del Sistema interno de Información. Únicamente se han admitido dos asuntos, que correspondían a 3 de estos 41 registros.

Los motivos de comunicación o denuncia propios de este canal hacen referencia a incompatibilidad de funcionarios del Ayuntamiento con desempeños profesionales privados ; cumplimiento de prescripciones de contrato municipal o quejas por requisitos de empadronamiento del Ayuntamiento.

La primera (incluía dos registros que fueron acumulados), tras el oportuno procedimiento de instrucción, se resolvió con el archivo de las actuaciones.

La segunda, continúa la tramitación siendo próxima la fecha de su resolución.

El resto de las comunicaciones tiene por objeto otras circunstancias, algunas del ámbito competencial de otros servicios o dependencias municipales:

- Denuncia situación seguridad y prevención de incendios gimnasio
- Denuncia acoso vecinal
- Denuncia falta de limpieza pública
- Denunciar restaurante: contratación trabajadores
- Denuncia de uso de domicilio par alquiler de habitaciones
- Denuncia de alquiler habitaciones sin declarar
- En restaurante abierto a publico peligro de caída desde tres metros de altura
- Vallado recorrido pregón
- Tráfico de drogas
- Ruidos nocturnos.
- Ladrido ruido
- Reparación de aceras y persona insalubre
- Aspersor roto

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	CONCEPCIÓN RINCÓN HERRANDO	ID FIRMA	13213678	PÁGINA	2 / 5
FIRMADO POR 1 FIRMANTE				FECHA FIRMA	
1. CONCEPCION C RINCON HERRANDO - LA RESPONSABLE DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN					16 de enero de 2025



- Solicitud acompañante terapeutico
- Estacionamiento en acera
- veladores Cafetería impidiendo paso peatones
- Molestias por música alta
- Lanzamiento comida palomas y viandantes
- Acceso a registro de Comunicaciones Electrónicas Ayuntamiento de Zaragoza
- Posibles obras ilegales ,
- denuncia acumulación basura
- consulta trámites cambios titularidad
- Festivos Locales Zaragoza 2025
- Denuncia de grave negligencia y demanda de solución
- ofrecimiento contratación trabajadores extranjeros
- denuncia compraventa viviendas protección oficial en Ejea
- daños fachada por obras municipales
- Información cambio datos fiscales
- información sobre eventos culturales: food trucks.
- Comunicaciones electrónicas no disponibles
- denuncias en materia de consumo entre particulares.
- ...

Como puede observarse los temas son variados y ajenos a la actividad del sistema interno de información, si bien algunos de ellos pueden ser competencia de otras dependencias municipales: Servicio de Disciplina Urbanística, Servicios Sociales, Registro General, Infraestructuras etc.

Los temas cuya competencia correspondía a Servicios municipales o bien se han derivado directamente a estos servicios o bien han sido remitidos a través del canal Quejas y Sugerencias de la Web municipal, para su envío a la dependencia oportuna.

Cuando las comunicaciones aluden a materias ajenas al ámbito municipal, esta Responsable ha tratado de contactar con los Canales internos de información de los organismos, generalmente públicos, a los que deberían haberse dirigido dichas comunicaciones. Así se ha establecido contacto y se han reenviado denuncias al canal de la Universidad de Zaragoza o a la Delegación de Gobierno en Aragón. A ellos se han enviado denuncias que versaban sobre asuntos del ámbito universitario o referidas a problemas de seguridad u orden público, en el segundo caso. (Tráfico estupefacientes, trabajadores extranjeros etc..).Contacto que ha permitido poner en conocimiento de sus responsables la existencia del Canal interno de información de este Ayuntamiento.

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	CONCEPCIÓN RINCÓN HERRANDO	ID FIRMA	13213678	PÁGINA	3 / 5
FIRMADO POR 1 FIRMANTE				FECHA FIRMA	
1. CONCEPCION C RINCON HERRANDO - LA RESPONSABLE DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN					16 de enero de 2025



En el marco de la gestión de los Fondos europeos Next Generación EU, el Plan de medidas antifraude que se aplican en la ejecución de los proyectos ejecutados por el Ayuntamiento de Zaragoza que sean financiados con cargo a fondos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, prevé la existencia de un Canal Interno de denuncias y un Responsable del mismo singular o específico; es decir, de una figura propia para esta materia, a diferencia del resto de los servicios municipales e, incluso, de las sociedades municipales. Así la sociedad municipal Ecociudad Zaragoza S.A.U, que solicitó su adhesión a este Canal municipal.

No obstante, se han mantenido contacto entre los Responsables de ambos canales para coordinar, en su caso, las actuaciones en ambos.

C).- CONCLUSIONES.

De la actividad desarrollada por esta Responsable en ejercicio de la atribución temporal de funciones aceptada pueden extraerse las siguientes conclusiones de la misma:

1.- Desconocimiento

Desconocimiento del objeto de este Canal Interno de información, conforme a la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión y su transposición mediante la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Se confunde su objeto con el de un canal de solicitud de información general o de quejas o sugerencias.

Así la mayoría de las comunicaciones se han derivado a otros cauces y archivado en el Canal interno de Información

2.- Usuarios

No se utiliza por trabajadores municipales o personal vinculado con el Ayuntamiento sino por ciudadanos, generalmente anónimos. El canal figura en la Web municipal pero no en la intranet del Ayuntamiento. Es una de las consecuencias de la conclusión anterior, el desconocimiento del objeto de este instrumento.

3.- Anonimato

La mayoría de las comunicaciones o denuncias son anónimas lo que imposibilita redirigir a los usuarios al cauce correcto cuando demandan información, formulan quejas o sugerencias o la competencia es ajena a este Ayuntamiento y se deriva a otro Canal interno de Información.

4.- Imprecisión

El anonimato también imposibilita recabar más precisión o datos ante denuncias confusas o imprecisas, tanto en su contenido como en la expresión y relato de los hecho o argumentos.

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	CONCEPCIÓN RINCÓN HERRANDO	ID FIRMA	13213678	PÁGINA	4 / 5
FIRMADO POR 1 FIRMANTE				FECHA FIRMA	
1. CONCEPCION C RINCON HERRANDO - LA RESPONSABLE DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN				16 de enero de 2025	



5.- Aplicación informática

La herramienta informática de la Web municipal que permite la presentación on line de las denuncias o comunicaciones y la gestión electrónica de los expedientes es mejorable. Su utilización no parece complicada pero se advierten algunas carencias y no consigue orientar a los usuarios a otras herramientas cuando el objeto no corresponde a este Canal.

No permite incorporar documentos (pdf, imágenes,etc) ni a los ciudadanos ni a esta responsable durante la instrucción de los procedimientos. Se está trabajando en esta mejora imprescindible.

6.- Colaboración

No siempre la respuesta de los Servicios municipales de los que se solicita información, tras una comunicación y procedimiento abierto en este Canal, es rápida o eficiente. Puede atribuirse a cierto desconocimiento de la función de este Canal interno de información.

7.- Conexión

Es conveniente destacar la necesidad de contactar con los responsables de otros Canales internos para derivar asuntos que no correspondan al ámbito municipal, de forma ágil y eficiente.

D).- RECOMENDACIONES:

- 1.- Mejorar la información relativa a este Canal y su difusión: su objeto, herramientas de acceso, diferencia con otras figuras.
- 2.- Inclusión del acceso a través de la herramienta informática a través de la intranet, no únicamente en la web municipal.
- 3.- Introducir mejoras en la aplicación informática tanto para la presentación de comunicaciones o denuncias como para la gestión del procedimiento hasta la resolución de las mismas por la Responsable del Canal.
- 4.- Reiterar la necesidad de mejorar en la colaboración por parte de algunos Servicios afectados por comunicaciones o denuncias, en aras a adoptar la resolución que corresponda con objetividad y rigor.

Este documento contiene datos no especialmente protegidos

DOCUMENTO	CONCEPCIÓN RINCÓN HERRANDO	ID FIRMA	13213678	PÁGINA	5 / 5
FIRMADO POR 1 FIRMANTE				FECHA FIRMA	
1. CONCEPCION C RINCON HERRANDO - LA RESPONSABLE DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN					16 de enero de 2025