

## ADMINISTRACIÓN LOCAL

Núm. 56.602

## COMARCA DE BAJO ARAGÓN

No habiéndose presentado reclamaciones contra la aprobación inicial del Reglamento de funcionamiento del Centro Comarcal de Servicios Sociales de la Comarca del Bajo Aragón, según anuncio publicado en el BOP de Teruel nº 195, de 11 de octubre de 2013, y considerándose aprobado definitivamente, se procede a su publicación íntegra, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 132 y 133 del Decreto 347/2002, de 19 de noviembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de Bienes, Actividades, Servicios y Obras de las Entidades Locales de Aragón.

“REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO COMARCAL DE SERVICIOS SOCIALES DE LA COMARCA DEL BAJO ARAGON

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1) La aprobación de una norma de carácter reglamentario para regular el funcionamiento de los Servicios Sociales Comarcales responde a la necesidad de disponer de un marco jurídico adecuado para el ejercicio de las atribuciones de la Comarca de Bajo Aragón en la materia.

Esta necesidad se deriva, en primer término, de la propia evolución general de los servicios sociales caracterizada por una relevancia mucho mayor de este sistema entre los sistemas de protección social, un importante incremento en la cantidad de sus prestaciones, una mayor complejidad en su ejercicio y una importante dispersión e insuficiencia de su regulación jurídica, muy importante en lo que atañe a la regulación de los servicios sociales generales, que siguen careciendo de una normativa específica. Esta ausencia de referentes normativos hace que sea de especial interés la aprobación de un reglamento de funcionamiento de los servicios sociales de la Comarca de Bajo Aragón.

2) La Constitución Española establece en su artículo 9.2 que “Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.”. Este mandato conlleva la exigencia de impulsar los sistemas de protección social, siendo los servicios sociales una de sus principales concreciones. El Estatuto de Autonomía de Aragón, en su artículo 23.1 incluye un mandato expreso en materia de bienestar y cohesión social: “Los poderes públicos de Aragón promoverán y garantizarán un Sistema Público de Servicios Sociales suficiente para la atención de personas y grupos, orientado al logro de su propio desarrollo personal y social, así como especialmente a la eliminación de las causas y efectos de las diversas formas de marginación o exclusión social...” y la Ley 5/2009 de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, concreta y define el Sistema Público de Servicios Sociales, al decir en su artículo 3.2 “El sistema Público de Servicios Sociales está integrado por el conjunto de servicios sociales de titularidad pública, tanto de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón como de las entidades locales aragonesas integradas en el mismo, que ajustarán su actuación a lo previsto en esta ley”.

3) A tal fin, la ley establece el papel de las comarcas en el sistema de servicios sociales, al consagrar la división funcional del Sistema de Servicios Sociales en Servicios Sociales Generales y Especializados, siendo los Servicios Sociales Generales de competencia municipal para los municipios de más de 20.000 habitantes y comarcal para el resto, y caracterizar básicamente los Centros de Servicios Sociales como los establecimientos donde se organizan y prestan las prestaciones y servicios del nivel generalista –comarcal- del sistema, al decir, en su art. 14.1 que “El Centro de Servicios Sociales constituye, dentro de cada ámbito de prestación que se determine, la estructura administrativa y técnica de los servicios sociales generales “ y exigir la existencia de estos centros en cada área básica de servicios sociales, que se corresponden con las comarcas, tal y como establece el art. 19.

4) En la década que ha transcurrido desde la creación de las comarcas aragonesas se han ido produciendo una importante evolución en el sistema de servicios sociales. Entre los aspectos que se pueden señalar como jalones de este cambio están:

- a) La propia normativa de transferencia de funciones y servicios a las comarcas y el papel que atribuye a las comarcas en la gestión de servicios sociales y en el desarrollo de planes y programas.

- b) La Ley de atención a la Dependencia, su desarrollo normativo y el desarrollo del Sistema de Atención a la Dependencia, que ha hecho recaer en el nivel generalista del sistema de servicios sociales gran parte de las funciones y tareas que se derivan de la puesta en marcha de este sistema.
- c) La aprobación de la citada Ley 5/2009, de Servicios Sociales de Aragón, ley encuadrada dentro de lo que ha venido a denominarse leyes autonómicas de servicios sociales de segunda generación, cuyas características principales, que nuestra ley recoge y que afectan a los servicios sociales comarcales, son:
- o establecer servicios y prestaciones a los ciudadanos como derechos subjetivos, no solamente los derivados del sistema de atención a la dependencia, que contempla e incluye, sino otros que luego se desarrollan en el catálogo de servicios sociales y deben ser prestados, en Aragón, por las comarcas.
  - o Incluir la perspectiva de la calidad en los servicios sociales, no solo como principio rector, sino como objetivo y como derecho de los ciudadanos, dedicando el Título VII de la ley a su regulación.
  - o Incluir derechos y deberes de los profesionales del sistema, no solo de los usuarios.
  - o Establecer catálogos de servicios, y dentro de estos, servicios de carácter esencial. El Decreto 143/2011, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón fija qué prestaciones se deben prestar en el nivel generalista – es decir, comarcal- del Sistema de Servicios Sociales y cuales de ellos son esenciales, es decir, de derecho subjetivo y por lo tanto exigibles por los ciudadanos, que entre las prestaciones de servicio de los servicios sociales generales son :
    - el Servicio de Información, Valoración, Diagnóstico y Orientación Social.
    - el Servicio de Ayuda a Domicilio
    - el Servicio de Intervención Familiar.
    - el Servicio de Atención a Urgencias Sociales
    - el Servicio de Prevención e Inclusión Social.

Además de establecer como servicios complementarios –no exigibles- de los servicios sociales generales:

- el Servicio de Apoyo a Personas Cuidadoras,
- el Servicio de Promoción de la Animación Comunitaria y la Participación, y
- el Servicio de Alojamiento Temporal para Situaciones de Urgencia.

- d) Los servicios sociales comarcales participan también del acceso de los ciudadanos a gran número de las prestaciones de los servicios sociales especializados, tanto esenciales como complementarias, así como de todas las prestaciones económicas y tecnológicas del catálogo.
- e) En los últimos años se han desarrollado también todo un conjunto de leyes y normativas sectoriales en materia de protección social que atribuyen, bien reglamentariamente, bien mediante sus desarrollos administrativos, funciones a los Servicios Sociales Generales como agentes partícipes de los aspectos que regulan, en materia de menor, de género, de extranjería, de dependencia, y otros.
- f) en toda España se da una tendencia generalizada a hacer recaer cada vez más aspectos de la protección social y de los servicios sociales en los Servicios Sociales Comunitarios o Generales; por lo tanto en Aragón, los comarcales.

5) En el escenario social actual se está dando un proceso de crecimiento y mayor complejidad de las problemáticas sociales: la pobreza, la inmigración, la dependencia, la violencia de género, el menor, la enfermedad mental, son problemas sociales que crecen y de los que se exigen respuestas institucionales que hoy por hoy no están desarrolladas en la medida y calidad adecuada. Los procesos de dualización y de exclusión social, el desempleo, y las limitaciones del sistema de seguridad social, hacen que cada vez más recaiga en los servicios sociales la protección social sobre agudas necesidades sociales y sobre amplias capas de la sociedad.

6) Por todos estos motivos, los servicios sociales generales tienen en la actualidad una posición de mucha relevancia y están depositadas en ellos muchas demandas y expectativas. Sin embargo, el Sistema de Servicios Sociales en Aragón arrastra un enorme déficit en su regulación y organización, muy especialmente en el nivel de los servicios sociales generales. Esto afecta de manera decisiva a la capacidad de organización de sus servicios

sociales que tienen las comarcas en la actualidad. El presente reglamento pretende dotar a la Comarca de Bajo Aragón de un marco de funcionamiento, estructura y organización de los servicios sociales comarcales que permita articular mejor las respuestas que deben dar en el momento actual.

## TÍTULO 1.- CONCEPTO y FUNCIONES DEL CENTRO COMARCAL DE SERVICIOS SOCIALES

### Artículo 1.- Concepto del Centro Comarcal de Servicios Sociales

1. El Centro Comarcal de Servicios Sociales es el equipamiento específico de la Comarca de Bajo Aragón para la gestión de los servicios sociales comarcales. Es la estructura administrativa y técnica de los servicios sociales comarcales y el instrumento a través del cual la Comarca desarrolla sus competencias en materia de acción social.
2. Se compone, básicamente, de una Unidad de Dirección, una Unidad de Gestión Administrativa, un Equipo Multidisciplinar, que a su vez se estructura en Unidades de Trabajo Social y Unidades de Intervenciones Específicas; y los programas y equipamientos que se establezcan, con su personal adscrito en su caso
3. Dentro del Centro Comarcal de Servicios Sociales se integran los Servicios Sociales de Base, como Unidades de Trabajo Social que prestan su atención directa en todos los municipios de su ámbito respectivo, facilitando el acceso al sistema de servicios sociales.

### Artículo 2.- Funciones del Centro Comarcal De Servicios Sociales.

#### 1.- En relación a las funciones que la Ley atribuye a los Servicios Sociales Generales:

- a) Prevención y detección de las situaciones de necesidad personal, familiar y comunitaria.
- b) Información, orientación, valoración, diagnóstico y asesoramiento.
- c) Realización de las actuaciones preventivas, tratamiento social e intervenciones necesarias en situaciones de necesidad social y su evaluación.
- d) Intervención en los núcleos familiares o convivenciales en situación de riesgo social, especialmente si hay menores.
- e) Prestación de servicios de ayuda a domicilio, teleasistencia, alojamiento temporal y apoyo a la unidad familiar o de convivencia.
- f) Promoción de medidas de inserción social.
- g) Fomento de la animación comunitaria, estableciendo mecanismos que hagan posible la participación activa de la comunidad en la búsqueda de respuestas a las situaciones de necesidad social y de mejora y promoción de las condiciones de vida y convivencia
- h) Gestión de prestaciones económicas de urgente necesidad social.
- i) Coordinación con los servicios sociales especializados, con los equipos profesionales de los demás sistemas de bienestar social y con el conjunto de las entidades que actúan en el ámbito de los servicios sociales.

2) En relación a prestaciones propias de los servicios sociales especializados, ejercerá las funciones que la normativa le atribuya dentro de cada ámbito de actuación, y en particular, las expresamente señaladas en este apartado:

- a) Atención a personas en situación de dependencia: informe social que incluya la valoración técnica para la elaboración del Programa Individual de Atención, y seguimiento de las prestaciones de servicio, económicas y tecnológicas en el domicilio de la persona beneficiaria.
- b) Atención a menores: gestión del Programa de Preservación Familiar con y sin declaración de riesgo, y gestión del Programa de Reinserción Familiar.
- c) Atención, información, asesoramiento y apoyo a las mujeres víctimas de violencia.
- d) Atención ante necesidades específicas de colectivos en situación de vulnerabilidad o exclusión social.

3) Además de lo señalado en los apartados anteriores, el Centro de Servicios Sociales habrá de ejercer las siguientes funciones:

- a) Colaboración con los servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma, mediante la emisión de informes requeridos en los procedimientos de autorización, acreditación o seguimiento de establecimientos de servicios sociales.
  - b) Colaboración con los servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma en el control de las condiciones a cumplir por parte de los establecimientos de servicios sociales.
  - c) Remisión a jueces y fiscales de la información que se solicite sobre situaciones personales y familiares de quienes residen en el ámbito territorial del Centro, así como de aquella información que se establezca en la legislación de servicios sociales o en los protocolos comunes de actuación.
  - d) Cuantas otras funciones se establezcan legal o reglamentariamente.
- 4) En el ejercicio de las funciones señaladas en los apartados anteriores, corresponderá al Centro Comarcal de Servicios Sociales el desarrollo de las siguientes tareas:
- a) Elaboración de criterios, de conformidad con la normativa vigente, para el acceso a centros y servicios sociales generales en el ámbito comarcal.
  - b) Mantenimiento y actualización de la historia social y de los planes de atención social.
  - c) Homogeneización documental y metodológica.
  - d) Coordinación de profesionales y proyectos.
  - e) Supervisión de casos.
  - f) Relaciones de comunicación, colaboración y coordinación con otras áreas de protección social para la ejecución de programas en el ámbito territorial del Centro de Servicios Sociales.
  - g) Recogida de información sobre usuarios, gestión de prestaciones, programas y servicios, que habrá de ponerse a disposición de la Administración autonómica, a efectos de gestión estadística, información a otras Administraciones públicas y divulgación general.
  - h) Elaboración y propuesta a las entidades locales de planes y programas en el ámbito de su territorio y de sus funciones. Los planes y programas que concreten las previsiones del Plan Estratégico de Servicios Sociales aprobado por el Gobierno de Aragón, o de otros instrumentos de planificación autonómica en materia de servicios sociales, habrán de respetar lo establecido en los mismos.
  - i) Ejecución de programas y proyectos que desarrollen los planes aprobados por la Comarca.
  - j) Diseño de protocolos de intervención de los servicios públicos en situaciones de crisis y de urgencias.
  - k) Divulgación de las actuaciones realizadas y difusión de los resultados.
  - l) Valoración y determinación del acceso a prestaciones económicas de acuerdo con el marco legal vigente.
  - m) Establecimiento de criterios de funcionamiento de centros, servicios y programas de servicios sociales específicos asignados al Centro.

## TÍTULO 2 .- ACTUACIONES DEL CENTRO COMARCAL DE SERVICIOS SOCIALES

### Artículo 3.- Programas y Prestaciones de Servicio del Centro Comarcal de Servicios Sociales

El Centro de Servicios Sociales de la Comarca de Bajo Aragón lleva a cabo un conjunto de actuaciones que se clasifican en

- 1- Programas , que a su vez se dividen en Programas Específicos y Programas de Desarrollo de Planes Integrales.
- 2- Prestaciones de Servicio, Económicas y Tecnológicas.

### Artículo 4.- Programas del Centro Comarcal de Servicios Sociales

#### 1).-Concepto de los programas

Los programas responden a la puesta en marcha de actuaciones sectoriales para el desarrollo de la política social, de ámbito comarcal o supracomarcal. Estos programas se articulan desde el Centro Comarcal de Servicios Sociales, para todo el ámbito territorial de la Comarca.

Todo tipo de actuaciones, prestaciones o recursos del área de acción social que se adscriban al Centro de Servicios Sociales y no correspondan con una Prestación de Servicio se podrán articular como programa . Asimismo, la gestión interna comarcal de una Prestación de Servicio, puede tomar la forma de programa.

La puesta en marcha de un Programa exigirá la aprobación de una memoria y la existencia de financiación, así como el nombramiento de un responsable, una programación, el establecimiento de procedimientos de ejecución, registro, evaluación, de la disposición de los recursos personales, económicos y materiales. Todo el personal y unidades del Centro pueden participar del desarrollo de un programa, que puede contar también con personal adscrito al programa.

## 2.- Actuaciones que se configuran como programas

De conformidad con el Decreto 4 /2005, de 11 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se modifican los Decretos de Transferencia de cada una de las Comarcas, la Comarca es competente para desarrollar los siguientes programas.

a).- Programas Específicos : El Centro Comarcal podrá desarrollar y/o gestionar Programas Específicos, de ámbito comarcal, para la articulación y desarrollo de proyectos, recursos o prestaciones sociales en desarrollo de las competencias comarcales en materia de Acción Social , tales como:

- a) Atención a personas mayores validas o con pequeño grado de dependencia: Este programa tiene por objeto asegurar cuidados en domicilio, residencias u otras modalidades de alojamiento a personas mayores que carecen en su entorno de cuidadores o de condiciones de habitabilidad para poder realizar de forma digna su vida cotidiana.
- b) Atención a menores en situación de riesgo: Este programa tiene por objeto reforzar las actuaciones en familias con indicadores de maltrato y poner en marcha las actuaciones en materia de protección de menores en situación de riesgo que le corresponden a la comarca .
- d) Fomento de la Solidaridad: Cooperación Social. Tiene por objeto el conjunto de actuaciones dirigidas a favorecer procesos de participación y cooperación social de las personas y colectivos de una determinada comunidad, para dar una respuesta más eficaz y solidaria en la prevención de las necesidades sociales y en su atención una vez que éstas se manifiestan.
- e) Voluntariado Social: Tiene por objeto el conjunto de actuaciones encaminadas al fomento del voluntariado, que ha de ir dirigido a la satisfacción del interés general y especialmente a la erradicación de situaciones de marginación y a la construcción de una sociedad solidaria en la que todos los ciudadanos gocen de una calidad de vida digna.

b).- Programas de desarrollo de Planes Integrales. Corresponde a la Comarca la gestión y coordinación de Programas Integrales o por colectivos, en materia social, en su ámbito territorial. El Centro Comarcal de Servicios Sociales podrá llevar a cabo programas y proyectos para el desarrollo, en el territorio comarcal, de Planes Integrales impulsados desde la administración autonómica o central. La programación ejecución y evaluación de estos Programas se hará en coordinación con la agencia regional o estatal encargada del desarrollo del Plan Integral correspondiente.

c).- Otras actuaciones que se configuran como programas: Además, desde el Centro se podrá gestionar cualquier otro tipo de actuación que responda al desarrollo de la política comarcal en materia de acción social y le sea encomendada, como otras ayudas económicas o técnicas, otros programas y proyectos , centros y recursos sociales, subvenciones, convenios , conciertos o contrataciones , y en concreto:

- El Centro Comarcal de Información y Servicios a la Mujer.
- El Programa de Transporte Social.
- Subvenciones y convenios comarcales en materia de Acción Social.
- Apoyo a residencias de mayores.
- Concierto de plazas en acción social.
- Programa de integración social de Inmigrantes
- Otros programas específicos.

## Artículo 5.- Prestaciones de Servicio

Las prestaciones de servicio son intervenciones estructuradas realizadas por el Equipo Multidisciplinar del centro, cuya finalidad es atender situaciones de necesidad social mediante la prevención, la información, el dia-

gnóstico, la valoración, la orientación, la atención doméstica y personal, el acompañamiento social, la mediación, la protección, la promoción, la atención y la inserción de personas, unidades de convivencia, grupos y comunidades.

De conformidad con el Catálogo de Servicios Sociales, Las Prestaciones de Servicio del Centro Comarcal de Servicios Sociales son :

- a) Servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social.
- b) Servicio de ayuda a domicilio.
- c) Servicio de intervención familiar.
- d) Servicio de apoyo a personas cuidadoras.
- e) Servicio de promoción de la animación comunitaria y de la participación.
- f) Servicio de atención de urgencias sociales.
- g) Servicio de Alojamiento temporal para situaciones de urgencia.
- h) Servicio de prevención e inclusión social.

El Centro Comarcal de Servicios Sociales del Bajo Aragón articulará la forma de prestar las prestaciones de servicio, considerando, en los términos establecidos en el Catálogo de Servicios Sociales y en el resto de la normativa, si es de naturaleza esencial o complementaria, así como el carácter de la prestación, su forma de acceso y cualesquiera otros aspectos que queden regulados.

Las intervenciones que correspondan a las distintas prestaciones de servicio deberán ser normalizadas en sus criterios y procedimientos.

#### Artículo 6.- Prestaciones económicas

Son prestaciones económicas las aportaciones dinerarias cuya finalidad es facilitar la integración social, promover la autonomía personal, cubrir o paliar las consecuencias económicas de las situaciones de urgencia social, adquirir prestaciones tecnológicas, facilitar el acceso a las ayudas técnicas o la adaptación necesaria en el medio habitual de convivencia, la normalización social o cualquier otra finalidad que pueda establecerse en el marco del sistema público de servicios sociales y corresponda a la Comarca su aplicación.

##### 1) Ayudas de Urgente Necesidad.-

Son prestaciones económicas de pago único y carácter extraordinario que tienen por objeto atender, con carácter de urgencia necesidades sociales de signo individual, producidas por haber sobrevenido una situación de necesidad, presumiblemente temporal, que suponga una privación de los medios de vida básicos e imprescindibles. Dentro de estas prestaciones podrán incluirse las ayudas precisas para atender las necesidades más urgentes de las mujeres víctimas de violencia doméstica. Esta prestación tiene naturaleza complementaria.

#### Artículo 7.- Prestaciones tecnológicas

Son prestaciones tecnológicas las que, por medio de un producto o elemento técnico, atienden a las necesidades sociales de la persona.

##### 1) Servicio de Teleasistencia

Ofrece la posibilidad de acceder con inmediatez, mediante los recursos tecnológicos adecuados, a los servicios oportunos en situaciones de emergencia o de inseguridad, soledad o aislamiento, y al centro de comunicación la de atender y conocer el estado de la persona usuaria.

El Servicio de Teleasistencia tiene naturaleza esencial para las personas en situación de dependencia y complementaria para la población general.

#### Artículo 8.- Servicio de Información, Valoración, Diagnóstico y Orientación Social.

##### 1.- Concepto y objeto

Esta prestación de servicio tiene por objeto ofrecer información sobre las prestaciones del sistema público de servicios sociales y de otros sistemas públicos orientados al bienestar social; el estudio para el análisis individualizado de cada caso (personal, grupal o comunitario) así como la evaluación integral de las necesidades que permitan efectuar cada diagnóstico concreto; y orientar hacia las prestaciones que resulten más idóneas elaborando si procede un itinerario individualizado de atención.

Es, por tanto, el conjunto de atenciones de Trabajo Social que facilitan a todas las personas el conocimiento, orientación y apoyo para el acceso a los recursos sociales, al objeto de garantizar sus derechos sociales.

A través de esta prestación de servicio, las UTS del Centro Comarcal facilitan a los ciudadanos y colectivos el acceso a todas las prestaciones, servicios y recursos del Centro Comarcal de Servicios Sociales así como del resto del Sistema de Servicios Sociales dependiente de todas de las administraciones públicas, así como los dependientes de entidades privadas, así como la información y orientación para el acceso a los recursos, prestaciones y servicios todos los sistemas de Bienestar Social.

El servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social tiene naturaleza de prestación esencial.

## 2.- Objetivos específicos

Son objetivos específicos: Informar a todos los individuos y grupos sobre los derechos sociales de que son sujetos y sobre los recursos sociales existentes; Realizar la valoración de aquellas situaciones que afectan al ámbito de los Servicios Sociales; y Orientar la intervención subsiguiente en cada caso planteado, procurando una eficaz utilización de los recursos sociales existentes.

## 3.- Características

Este Servicio se dirige a individuos, grupos y colectivos, a través de intervenciones individuales, con familias y unidades de convivencia, con grupos y comunitaria.

Son los Servicios Sociales de Base del Centro, los encargados de recibir demandas sociales, de carácter personal, familiar y de colectivos; valorar las situaciones de necesidad; proponer las respuestas consideradas más idóneas a estas necesidades para que individuos y grupos puedan acceder a los recursos sociales.

El Centro de Servicios Sociales deberá establecer un sistema de actualización permanente de los recursos sociales existentes.

El desarrollo de este Servicio debe procurar, siempre que sea posible, la participación del usuario.

## 4.- Atenciones

1. Información. Consiste en una información técnica sobre los derechos y recursos existentes y procedimientos de acceso, tanto del Sistema de Servicios Sociales como de otros Sistemas de Protección. La información podrá prestarse de forma individual y grupal, y podrá realizarse a través de medios de difusión colectiva y de los medios de comunicación que incidan en el entorno.

2. Valoración. Implica evaluar una situación concreta de necesidad social para realizar un diagnóstico que permita buscar vías de solución a la situación planteada.

3. Orientación. Tiene por objeto prescribir el recurso idóneo o el conjunto de medidas a adoptar. Debe presentarse al usuario, junto a la explicación de otras alternativas que pudieran existir, argumentando sus ventajas e inconvenientes en forma comprensible, para facilitar el proceso de decisión de la persona o personas implicadas.

4. Canalización y Tratamiento. Supone dirigir la demanda planteada hacia los dispositivos del propio Centro de Servicios Sociales, así como solicitar la participación de dispositivos externos, para aplicar la correspondiente intervención social del Centro.

5. Derivación. Acto profesional de acompañamiento como resultado de una valoración que indica la necesidad de orientar la satisfacción de la demanda hacia dispositivos de los que el Centro de Servicios Sociales carece. Se remitirá al recurso oportuno el Informe Social correspondiente.

6. Tramitación. Para acceder a los recursos del Sistema de Servicios Sociales, se realizarán los trámites administrativos y la gestión documental que corresponda.

7. Registro de datos. La recogida de los datos básicos de los usuarios y la obtención de información estadística de los mismos se realizará a través del Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (S.I.U.S.S.). El Centro Comarcal desarrollará un sistema de explotación de datos del SIUSS significativa, como instrumento de conocimiento y de valoración. Periódicamente, se remitirán los datos del SIUSS a la Comunidad Autónoma. La información recopilada está sujeta a la legislación vigente en cada momento en materia de Protección de datos.

## 5.- Personal

El Servicio de Información, Valoración y Orientación se desarrollará por las Unidades de Trabajo Social del Centro de Servicios Sociales. En esta prestación de servicio los usuarios son atendidos por su trabajador/a social de referencia.

## 6.- Proceso en la Intervención individual y familiar

1.- El proceso de intervención individual y con unidades de convivencia implica siempre:

- En el nivel de intervención genérica:

- a) Recepción de la demanda, que podrá plantearse, además de por el usuario, por otras entidades o por terceras personas. La intervención también podrá iniciarse de oficio.
- b) Valoración. Habrá una valoración inicial del/la Trabajador/a Social.
- c) Diseño y aplicación de la intervención con el usuario
- d) Registro.

- En el nivel de intervención específica, por parte de la UTS se activará la valoración e intervención multidisciplinar, pasando a estar ubicada la intervención en la correspondiente prestación de servicio que corresponda según las características del caso, o incorporando la intervención al programa que corresponda. Cuando se requiera de una intervención interdisciplinar se exigirá una valoración en equipo. En todo caso, la valoración interdisciplinar podrá solicitarse por cualquier miembro del equipo del Centro de Servicios Sociales.

2. Además, si procede, se contemplará:

- a) Diseño y aplicación de la intervención con el usuario. El diseño de la intervención se concretará en un Itinerario Individualizado de Atención Social que se elaborará con la participación del usuario, estableciendo acuerdos y plazos de revisión conjunta. Se delimitarán los compromisos por parte del usuario y las tareas y responsabilidades del Centro de Servicios Sociales en el proceso de intervención diseñado. Al usuario se le hará entrega de una copia del Itinerario Individualizado de Atención Social.
- b) Seguimiento y evaluación. Se realizará de forma continua para favorecer la adaptación permanente de los mecanismos que permitan la consecución de los objetivos planteados en la intervención social. Toda intervención debe incluir la previsión de evaluación que se realizará con el seguimiento y valoración correspondiente. La evaluación deberá quedar reflejada por escrito, tanto en su previsión como en sus resultados. Se procurará la participación de los técnicos implicados y de las personas afectadas.

3. Los profesionales, los estudiantes en prácticas, y cuantos otros hayan de acceder por su trabajo a la Historia Social deberán guardar secreto y tratar confidencialmente la información contenida en la misma, así como informar al usuario de la concurrencia de los profesionales que vayan a realizar la intervención social.

## 7.- Instrumentos

Para el desarrollo del Servicio de Información, Valoración y Orientación, el Centro de Servicios Sociales contará, al menos, con los siguientes instrumentos en formatos normalizados: Informe Social, Ficha Social en soporte informático e Historia Social. Igualmente se normalizarán los instrumentos y procedimientos de evaluación del servicio.

### Artículo 9.- Servicio de Ayuda a Domicilio.

Proporciona un conjunto de atenciones orientadas a facilitar un entorno de convivencia adecuado y tiene como objetivo la prestación de una serie de atenciones a las personas y, en su caso, a las familias en su domicilio. En unos casos para facilitar el desarrollo de las actividades de la vida diaria a aquellas personas con limitaciones de autonomía personal, con el objeto de evitar o, en su caso, retrasar el ingreso en centros de carácter residencial, ofreciendo también la realización de tareas de apoyo puntual o sustitución, en su caso, de los cuidadores en su domicilio. En otros casos para intervenir en situaciones de conflicto para alguno de los miembros de la unidad de convivencia.

El servicio de Ayuda a domicilio tiene naturaleza de prestación esencial para personas en situación de dependencia y de prestación complementaria para el conjunto de la población.

### Artículo 10.- Servicio de Intervención Familiar.

#### 1.- Definición.

Es un conjunto de atenciones profesionales de los servicios sociales generales dirigidas a favorecer la convivencia y la integración social, mediante la intervención profesional de los técnicos del Centro de Servicios Sociales en situaciones de crisis, riesgo, o vulnerabilidad en la familia o en cualquiera de sus componentes, llevada a cabo en el domicilio, en el despacho, o en el medio social.

El servicio de intervención familiar tiene naturaleza de prestación esencial.

## 2.- Situaciones que deben ser incluidas en el Servicio de Intervención Familiar

a.- Las atenciones del Servicio de Intervención Familiar se dirigen a la cobertura de las necesidades derivadas de situaciones de desestructuración familiar o de ausencia o insuficiencia de hábitos de conducta y de habilidades básicas para abordar situaciones de crisis familiar, causados por dificultades en la relación y convivencia entre todos o alguno de los miembros de la familia.

b.- El Servicio de Intervención Familiar atenderá especialmente la cobertura de situaciones de riesgo de maltrato y violencia infantil, así como los niños y familias en situación de vulnerabilidad social, por concurrir alguna de estas circunstancias:

- 1) Pobreza infantil: aquellas situaciones en las que la familia no pueden cubrir las necesidades básicas de los menores que están bajo su responsabilidad.
- 2) Crisis y conflictos familiares: Aquellas situaciones familiares en las que los menores conviven con situaciones relacionales conflictivas que pueden llegar a afectarlos negativamente.
- 3) Infancia en riesgo de desprotección: Hace referencia a situaciones familiares con indicadores de exclusión social.
- 4) Infancia y violencia familiar: situaciones familiares en las que los menores son víctimas de violencia o padecen situaciones de violencia familiar.

c.- Igualmente atenderá la cobertura de las necesidades derivadas de situaciones en las que por razón de sexo, edad, enfermedad, discapacidad o dependencia, etnia o cualquier otra condición de vulnerabilidad en la que se pueda encontrar una persona, se pueda ver amenazada la estabilidad de la persona vulnerable o insuficientemente garantizada su atención y cobertura de necesidades personales.

d.- La necesidad de Intervención Familiar se determinará tras la valoración interdisciplinar del equipo de valoración del Centro de Servicios Sociales constituido a tal fin. En dicha valoración se considerarán las características de la situación, los factores de riesgo y vulnerabilidad, las características de los miembros de la unidad de convivencia, las características del entorno, la participación de la unidad de convivencia en las respuestas, y las posibilidades profesionales de intervenir.

e.- Por áreas de intervención, se consideran las siguientes necesidades:

- 1) En el área de salud. Ausencia o insuficiencia de conocimiento, capacidad y predisposición sobre la importancia de la alimentación, higiene, prevención de enfermedades, sexualidad y planificación familiar para la salud.
- 2) En el área económica. Ausencia o insuficiencia de capacidad o conocimientos para gestionar un sistema de autonomía económica, acceder a una vivienda digna y a los equipamientos básicos adecuados a las necesidades familiares.
- 3) En el área educativa. Ausencia o insuficiencia de conocimiento, capacidad y predisposición sobre la importancia de la formación en el desarrollo personal y profesional.
- 4) En el área relacional y social . Ausencia o insuficiencia de capacidad para mejorar las relaciones de convivencia en el entorno familiar, y para relacionarse con la comunidad. Comportamientos y conductas que generen conflictos en la relación.

## 3.- Características

a).- La coordinación de los procesos de intervención familiar corresponderá a un profesional de Centro de Servicios Sociales, que se constituirá como referente para la unidad de convivencia.

b).- El Servicio de Intervención familiar se sitúa en el nivel de intervención específica. La intervención familiar debe ser estructurada y requiere del trabajo en equipo de profesionales de diferentes disciplinas.

c).- Desde que el caso llega al Centro de Servicios Sociales y mientras está abierta la intervención, se mantiene bajo la dirección y responsabilidad de los Servicios Sociales Comarcales aún cuando, temporalmente, se derive para la intervención de los Servicios Sociales Especializados.

d).- Para la prestación de este Servicio no podrá establecerse tasa ni precio público.

e).- Toda intervención familiar deberá expresarse en forma de proyecto escrito, en el que se contenga: la descripción de la unidad de convivencia, el diagnóstico de su situación, los objetivos operativos de la intervención,

los compromisos que asumen los miembros de la unidad de convivencia y los que asume el Centro de Servicios Sociales, el proceso previsto y su temporalización, las condiciones de seguimiento y evaluación.

f).- Todos los profesionales que participen de este servicio dejarán constancia escrita de todas las intervenciones realizadas, del resultado de la intervención y de la evaluación que hacen de la misma los diversos profesionales implicados. Esta documentación tendrá forma normalizada y formará parte de la historia social.

g).- Se establecerá un procedimiento que permita conocer la cuantía y tipología de los casos, las necesidades de cobertura del servicio, y poder llevar a cabo una gradación de los casos en función de los indicadores de gravedad y riesgo que presenten, el tipo de deterioro social, desprotección o maltrato, la vulnerabilidad, las características del cuidador, las características del entorno, las características del incidente, la respuesta familiar ante la intervención, la evolución del caso, y otras variables que incidan en la conceptualización del caso y en su intervención, así como evaluar la marcha del Servicio.

#### 4.- Atenciones

Desde el Servicio de Intervención Familiar se prestan las siguientes atenciones:

- a) Orientaciones básicas para la organización económica y familiar: Previsión de necesidades, organización de la casa, administración del presupuesto y ajuste de gastos al presupuesto familiar, organización del tiempo libre, regularización escolar evitando el absentismo y fomento de la responsabilidad familiar en el proceso educativo de los miembros de la unidad de convivencia.
- b) Directrices de planificación de higiene familiar: Establecimiento de medidas de educación para la alimentación, higiene general, higiene alimentaria, prevención de enfermedades, vacunas, higiene en los vestidos, higiene en la sexualidad,
- c) Formación en hábitos convivenciales: formación de habilidades y hábitos de relación y normas básicas para la convivencia familiar y comunitaria, fomento de la autonomía personal y familiar, estilos de socialización parental, desarrollo de competencias educativas, sociales y emocionales, adquisición de habilidades sociales, estrategias y afrontamiento en la resolución de conflictos y situaciones de crisis familiares.
- d) Apoyo a la integración y socialización: Mecanismos de relación con la familia extensa, con vecinos, asociaciones e instituciones, desarrollo de capacidades en formación, empleo, regularización de la situación laboral.
- e) Mediación Familiar en casos de conflicto: atención para la prevención y resolución de conflictos familiares a través del cual se desarrollan las posibilidades de actuación de las personas favoreciendo el diálogo, acercamiento y comprensión, para llegar a soluciones pactadas por las partes que al final suponen un mayor beneficio para todos los miembros de la familia, sobre todo para los menores y las personas más vulnerables.

#### 5.- Extensión y límites

1.5.1. Las atenciones del Servicio de Intervención Familiar se mantienen mientras exista algún miembro de la unidad de convivencia que requiera atención, aún cuando se produzca la derivación de alguno de sus miembros para una atención especializada, en cuyo caso habrá que establecer mecanismos de coordinación.

1.5.2.- El centro establecerá un sistema que determine los mínimos de intervención requeridos, su frecuencia, intensidad y tipo, según las características del caso y su gravedad.

1.5.3. Las atenciones del Servicio de Intervención Familiar cesarán cuando finalice la situación de necesidad que originó su actuación. En todo caso, cesará si la unidad de convivencia se opone a la intervención.

#### 6. - Personal

6.1.- El Servicio de Intervención Familiar se desarrollará por el equipo del Centro de Servicios Sociales, participando de él, al menos:

a) Un técnico del equipo multidisciplinar, que asume la función de coordinación del Servicio de Intervención Familiar.

a) El/la Trabajador/a Social de la Unidad de Trabajo Social (UTS), que realiza la primera valoración y la propuesta de estudio por el equipo de intervención familiar; diagnostica las necesidades sociales del usuario; participa en la programación de objetivos con el resto del equipo y en el desarrollo de las tareas que le corresponda; y participa como un miembro más en las evaluaciones de cada caso y del Servicio.

b) Educador/a Social y/o familiar que mantiene una relación directa y cotidiana con la familia, observando su dinámica y potenciando los recursos familiares, motivando y orientando nuevas iniciativas. Le corresponde a nivel general la detección y análisis de las carencias y potencialidades de los sujetos y la intervención modificadora de comportamientos.

c) Psicólogo/a, que será el responsable del apoyo psicosocial preciso. Le corresponde la información y valoración psicológica, el asesoramiento y apoyo al equipo, la participación en la elaboración de objetivos con el resto del equipo, las funciones y tareas propias a su disciplina en la intervención familiar cuando proceda, la participación en las evaluaciones.

d) Otros profesionales del Centro que se incluyan en el Itinerario Individualizado de Atención Social.

#### 7.- Criterios de actuación

a.- Todo el equipo de profesionales de los Servicios Sociales participan de este Servicio.

b.- La necesidad de intervención familiar se determinará tras la valoración interdisciplinar del equipo del Centro de Servicios Sociales

c.- Se hace trabajo en equipo. El trabajo de cada cual es sometido a la consideración del Equipo.

d.- Se deben diferenciar las tareas de valoración de las tareas de intervención.

e.- Se constituirá en el equipo multidisciplinar un único equipo de valoración y tantos equipos de intervención como casos haya que intervenir.

f.- las valoraciones y las decisiones que puedan comprometer el ejercicio de la potestad paterno-filial serán tomadas en común, así como las que puedan tener consecuencias jurídicas o administrativas.

g.- Los procesos de intervención son orientados por el Equipo de Valoración

h.- El proceso de intervención se articula por fases: Detección- notificación, Valoración y Propuesta; Intervención y evaluación; y Salida.

i.- El proceso de intervención se plasmará en documentos normalizados que se incorporan a la historia social.

#### 8.- Estructura del Servicio de Intervención Familiar

El SIF se compone de los siguientes órganos:

- Coordinador/a del Servicio.
- Equipo de valoración.
- Equipos de intervención.
- Responsable de intervención

a).- Coordinador/a del Servicio de Intervención Familiar

Un miembro del equipo multidisciplinar del Centro llevará a cabo la coordinación del Servicio de Intervención Familiar y de todas sus intervenciones y profesionales que intervienen en cada caso.

Sus funciones serán coordinación, control y supervisión: coordinación de las intervenciones, impulso, control del servicio, de su tamaño, de su registro y de sus prácticas. Sus funciones son:

- 1.- Mantener la visión de conjunto del desarrollo del servicio: número de familias estudiadas, atendidas, altas, bajas, necesidades de implantación y desarrollo.
- 2.- Planificar y dinamizar las diferentes reuniones. Esto supone la realización de convocatorias, el seguimiento de las decisiones y la propuesta de metodologías de trabajo para el equipo que faciliten la consecución de los objetivos.
- 3.- Dirigir la realización de la evaluación del servicio
- 4.- Servir de referencia en las relaciones del Servicio con otros servicios.
- 5.- Convocar a los miembros del equipo multidisciplinar del centro a reuniones de seguimiento de casos del SIF y de valoración del funcionamiento del servicio

## 6.- Elaboración de la memoria anual del servicio.

### b).- Equipo de Valoración

Se constituye en el equipo multidisciplinar del Centro de Servicios Sociales, un equipo de valoración del Servicio de Intervención Familiar.

La necesidad de Intervención Familiar se determinará tras la valoración interdisciplinar del Equipo de Valoración. En dicha valoración se considerarán las características recogidas en el punto 2.d. de este artículo.

Las funciones de este equipo serán:

- 1.- Estudio y valoración de los casos susceptibles de entrar en el Servicio
- 2.- Decisión de altas de familias en el Servicio- adscripción a programa de referencia en el servicio.
- 3.- Análisis y estudio de casos que los profesionales quieran revisar para buscar alternativas de intervención.
- 4.- Propuestas de intervención, definir los objetivos de la intervención, líneas generales de trabajo y tiempos globales de intervención.
- 5 - Realizar un seguimiento periódico de la intervención.
- 6- Determinar la fase en que está cada caso, su proceso y su salida.
- 7- Realizar la evaluación general de los casos.
  - Contemplar la intervención de otros profesionales y servicios.
  - Determinar la salida de casos del programa.

Este equipo se ha de componer de al menos del Coordinador/a del SIF, de la UTS de referencia, un educador/a social , un educador/a familiar y un psicólogo/a.

Se debe reunir de forma periódica y cuando sea demandado por el profesional de referencia. Lo convoca el coordinador del SIF.

### c).- Equipos de Intervención

Para cada caso que se incorpore al Servicio de Intervención Familiar quedará establecido un Equipo de Intervención, compuesto por el/la trabajador/a social de la UTS, un educador/a y el/la psicólogo del equipo, con las siguientes funciones:

- Programar la intervención en la familia y determinar las tareas de cada uno de sus miembros con relación a la familia. Determinar los objetivos operativos, tareas, actividades y técnicas a emplear en la intervención.
- Ajustar la programación según la evolución de la familia.
- Evaluar los resultados de la intervención.
- Evaluar el trabajo de los diferentes profesionales con relación a la intervención con la familia.
- Conocer y coordinar con otros profesionales que no formen parte del equipo las actuaciones que incidan en los menores y las familias.

### d).- Responsable de intervención

1.3.1.- La coordinación de los procesos de intervención familiar para cada caso corresponderá a un profesional de Centro de Servicios Sociales, que será el responsable de la intervención y se constituirá como referente para la unidad de convivencia

Será el encargado de impulsar las actuaciones y gestiones que haya que llevar a cabo con un caso por parte de los miembros del equipo, impulsar la coordinación con los recursos y profesionales que intervengan desde otros sistemas de protección social, coordinarse con los servicios sociales especializados y asegurar el registro de las intervenciones del caso de modo normalizado.

## Artículo 11.- Servicio de Apoyo a Personas Cuidadoras.

Ofrece formación, apoyo y sustitución a aquellas personas que se dedican, con carácter habitual, al cuidado de personas con limitaciones en su autonomía personal, familiar y social.

El servicio de apoyo a las personas cuidadoras tiene naturaleza de prestación complementaria.

## Artículo 12.- Servicio de Promoción de la Animación Comunitaria y de la Participación.

Es un conjunto de actuaciones profesionales de cooperación social, de animación comunitaria, de fomento y promoción del asociacionismo y su participación en el desarrollo de la comunidad, y de promoción del voluntariado y de la ayuda mutua.

Son, por tanto, actuaciones técnicas destinadas al fortalecimiento de las redes sociales y de autoayuda y al desarrollo de la comunidad, buscando dar una respuesta más eficaz en la prevención de las problemáticas sociales.

La participación del voluntariado en las actividades del Centro se formalizará conforme a la normativa vigente, requiriéndose el correspondiente acuerdo escrito que deberá incluir el carácter altruista de la relación, el conjunto de derechos y deberes, el contenido de las funciones y tiempo de dedicación, la duración del acuerdo y en su caso el proceso de formación requerido.

Las entidades y grupos que desarrollen actividades de fomento y promoción en materia de servicios sociales podrán solicitar el apoyo económico, material y técnico del Centro de Servicios Sociales conforme al procedimiento que la Comarca establezca.

El Centro Comarcal de Servicios Sociales procurará la coordinación con otros servicios y recursos sociales públicos y privados que se presten en su ámbito territorial, procurando una acción coordinada e integral en el abordaje de las situaciones y problemas sociales, y evitando en lo posible la infrautilización de los equipamientos sociales.

Este servicio tiene naturaleza de prestación complementaria.

Artículo 13.- Servicio de atención de urgencias sociales.

Este servicio está constituido por el conjunto de medidas desarrolladas con objeto de paliar de manera urgente y temporal una situación de necesidad social, individual o colectiva, originada por circunstancias sobrevenidas.

Se entiende por urgencia social aquella situación sobrevenida, excepcional o extraordinaria que afecta de modo individual a una persona o unidad de convivencia, siempre que suponga riesgo para su integridad física, no exista persona de apoyo que pueda ocuparse de la situación, y requiera atención inmediata a juicio del profesional que realiza la valoración.

Estas medidas se articulan como un dispositivo de atención inmediata para ofrecer información, facilitar el trámite de los recursos existentes y atender desde una perspectiva integral a las personas que se encuentren en situación de necesidad como consecuencia de una urgencia social o en el marco de una emergencia social.

Se entiende por emergencia social la que se produce por una causa imprevista que afecta gravemente a un colectivo de personas y que requiere una acción inmediata, siendo necesaria la actuación dentro del ámbito de coordinación de la protección civil.

El servicio de atención de urgencias sociales tiene naturaleza de prestación esencial.

Artículo 14.- Servicio de Alojamiento temporal para Situaciones de Urgencia.

Proporciona, con carácter temporal, un alojamiento digno y unas condiciones favorables para la convivencia a quienes puedan encontrarse en situación de carencia de alojamiento, en situaciones excepcionales o emergencias de carácter social y de conflictos convivenciales que pongan en peligro la seguridad física o emocional de alguno de los miembros de la unidad de convivencia.

Este servicio tiene naturaleza de prestación complementaria.

Artículo 15.- Servicio de Prevención e Inclusión Social

1.- Concepto y objeto.

Servicio que ofrece intervenciones técnicas de carácter grupal y comunitario dirigidas a la sensibilización y movilización de la comunidad, e intervenciones profesionales específicas con personas, unidades de convivencia y grupos en situación de riesgo de exclusión y vulnerabilidad social. Tiene como objeto favorecer procesos de inclusión social.

2. Actuaciones del Servicio de Prevención e Inclusión social

Constituyen esta Prestación de Servicio :

a).- En materia de prevención, el conjunto de actuaciones de carácter grupal y comunitario que vayan orientadas a desarrollar procesos activos de crear condiciones y/o atributos personales que promuevan el bienestar de las personas.

- 1) Con carácter general, a toda la población, un conjunto de medidas instrumentales para favorecer la implicación y fortalecimiento de las redes sociales de la comunidad y para evitar actitudes y comportamientos de rechazo social.

- 2) Con carácter específico, un conjunto de actuaciones informativas y de motivación y adquisición de habilidades dirigidas a grupos vulnerables según factores de riesgo, para el mantenimiento de habilidades personales y sociales.

b).- En materia de inclusión, para un mejor desarrollo de las intervenciones, el Servicio deberá diseñar cuantas actuaciones grupales considere oportunas para favorecer la inclusión, y ofrecer un conjunto de actuaciones y medidas, concretadas en un Itinerario Individualizado de Inclusión Social, tendentes a favorecer procesos de participación y acceso a los recursos normalizados en materia de empleo, vivienda, salud, educación, pensiones y servicios sociales de las personas y colectivos en situación definida de exclusión social.

El Servicio de Prevención e Inclusión Social tiene naturaleza de prestación esencial.

### 3.- Situaciones de necesidad.

El Servicio de Prevención e Inclusión Social contempla aquellas acciones tendentes a superar la imposibilidad o dificultad de acceso y permanencia en los recursos normalizados de empleo, de actividad económica, de educación, de salud, de vivienda y de servicios sociales, así como de relaciones personales y sociales. Dichas acciones podrán dirigirse al conjunto de la población o, de forma específica, a algún grupo de riesgo.

### 4.-Características

a).- Se promoverá la intervención de diferentes disciplinas para abordar medidas de prevención y para el abordaje multidimensional de las causas que producen exclusión social.

b).- La intervención social para la inclusión debe desarrollar las capacidades personales y grupales y los recursos institucionales necesarios, los cuales en todo momento han de tener la capacidad de flexibilizarse y adaptarse a las necesidades de cada persona.

c).- La articulación de respuestas del Servicio de Prevención e Inclusión Social desde el Centro requiere del establecimiento de una metodología de trabajo en red. El Centro deberá entrar en procesos de colaboración con entidades públicas y privadas que mantengan centros o programas orientados a la inclusión social de personas o grupos en riesgo de exclusión.

d).- Para favorecer las respuestas al usuario desde una concepción integral, se procurará establecer un protocolo de coordinación entre los Servicios Sociales Generales y los Servicios Sociales Especializados de su ámbito territorial. De igual forma, el Servicio promoverá acuerdos con los sistemas de empleo, salud, educación, vivienda y pensiones para poner en marcha acciones integradas que favorezcan los procesos de inserción social de personas y grupos con especiales dificultades.

e).- Desde la administración comarcal se habrán de establecer acuerdos con otras instituciones para articular acciones integradas en respuesta a las necesidades y dificultades de integración social de personas y grupos en su territorio.

### 5.- Atenciones

Se consideran como atenciones del Servicio de Prevención e Inclusión Social de los Servicios Sociales Generales, las siguientes:

#### 1. En materia de prevención:

- a) Estrategias motivacionales, educativas y de capacitación para acceder a los recursos sociales.
- b) Información pública adaptada a grupos en situación de vulnerabilidad sobre los signos tempranos, los recursos disponibles, los temores y prejuicios.
- c) Información específica a personas en contacto con personas potencialmente vulnerables.
- d) Desarrollo de programas y proyectos específicos de prevención social.

#### 2. En materia de inclusión:

- a) Elaboración de Itinerarios Individualizados de Inclusión Social.
- b) Diseño y acompañamiento durante todo el proceso de inclusión social.
- c) Gestión de prestaciones económicas de carácter social para la inclusión.
- d) Acciones para adquisición de habilidades.
- e) Elaboración de intervenciones dirigidas a grupos con especiales dificultades para su inclusión.

### 6.- Extensión y límites

Las actuaciones en materia de inclusión requerirán el compromiso de la persona o personas incluidas en el Itinerario Individualizado de Inclusión Social, una vez que por parte de los profesionales del Centro de Servicios Sociales se haya explicado en qué consiste la intervención, las consecuencias que puede tener, así como, en su caso, las que se derivarían de no llevarse a cabo y qué alternativas existen.

#### 7.- Personal

El personal responsable de gestionar el Servicio de Prevención e Inclusión Social será designado por la Dirección del Centro de Servicios Sociales. El equipo interdisciplinar efectuará la valoración y diseño del Itinerario Individualizado de Inclusión Social, si procede. En cada caso, se designará un profesional responsable del mismo que será el responsable de intervención y referente para la persona objeto de la intervención y para los profesionales de los servicios sociales especializados y de otros sistemas.

#### 8.-Proceso en la Intervención grupal y comunitaria

El proceso de intervención grupal y comunitaria dentro del Servicio de Prevención e Inclusión Social implica, al menos, las siguientes fases:

a).- Detección. Requiere mantener una actitud activa en la captación de situaciones de necesidad social, en especial, en los nuevos fenómenos sociales emergentes. Para ello, se procederá al análisis de los datos y de la documentación disponible, a la valoración de los resultados de la propia intervención, y a la observación sobre las situaciones y necesidades sociales que afectan al entorno y a las personas que lo habitan.

b).- Diseño y aplicación de la intervención grupal o comunitaria. Se desarrollará mediante proyectos específicos, diseñados con la participación de las diferentes áreas de protección social y de los grupos implicados, y se impulsará el diseño de programas y planes que orienten y doten de coherencia y continuidad a esas intervenciones y a los proyectos consiguientes.

c).- Difusión. Se realizarán campañas de sensibilización, jornadas y cuantas actividades contribuyan a dar a conocer los recursos sociales, a sensibilizar sobre valores positivos para la convivencia y a favorecer condiciones de igualdad social.

e).- Seguimiento y evaluación. Todo plan, programa y proyecto debe incluir la previsión de evaluación que se realizará con el seguimiento y valoración correspondiente. La evaluación deberá quedar reflejada por escrito, tanto en su previsión como en sus resultados. Se procurará la participación de los técnicos implicados y de los grupos afectados. Los resultados se harán públicos.

### TÍTULO 3 .- FUNCIONAMIENTO TÉCNICO

#### Artículo 16.- Principios metodológicos del Centro de Servicios Sociales.

La actuación de los profesionales del Centro de Servicios Sociales ha de regirse por los principios que se enuncian a continuación:

- a) Atención personalizada y continuada. Los profesionales ofrecerán una atención integral, centrada en la persona y en todos los ámbitos que afecten a su bienestar y calidad de vida, y ajustada a las necesidades particulares de cada persona y de su entorno familiar, territorial y comunitario, garantizando la continuidad de la atención y sus derechos.
- b) Trabajo en equipo. Los profesionales del Centro de Servicios Sociales intervendrán conjuntamente, compartiendo objetivos e información y aprovechando con eficiencia las diferentes potencialidades de todos ellos en la intervención social. Cada profesional, en el ejercicio de sus funciones, puede exigir de otro el cumplimiento de aquellas tareas que sean necesarias para el desempeño de las propias, así como la transferencia de información, documentación, datos o colaboración orientada a la obtención de resultados en las intervenciones. Las unidades son interdependientes.
- c) Calidad. Deberán establecerse estándares adecuados de calidad en el conjunto de las prestaciones y servicios sociales que se gestionen desde el Centro de Servicios Sociales, fomentando la mejora continua del sistema de servicios sociales.
- d) Normalización: deben desarrollarse procedimientos estandarizados para el seguimiento de las actuaciones del Centro, fijando los criterios de intervención y los procesos para su programación, desarrollo, control y evaluación. Los profesionales del Centro de Servicios Sociales desarrollarán su intervención conforme a los protocolos de actuación establecidos y respetando lo expresado en sus Códigos Deontológicos.
- e) Evaluación permanente. Proceso continuo para constatar y valorar la intervención social y sus efectos, modificando y ajustando las desviaciones producidas a los objetivos generales, y reelaborando los mismos, cuando sea necesario, en base a las necesidades sociales.

- f) Trabajo en red: los servicios sociales comarcales deben propiciar y mantener un intercambio dinámico entre los diferentes agentes que participan en la inclusión social de las personas y grupos a quienes se atienden, orientado a potenciar los recursos y resolver los problemas.
- g) No especialización: El centro tiene una estructura flexible y su funcionamiento está sujeto a revisión y modificación. Todos los técnicos del Centro tienen funciones tanto en intervención como en programación, desarrollo, control y evaluación.
- h) Orientación al ciudadano: los profesionales del Centro deben promover la toma de decisiones del ciudadano con respecto a su proceso asistencial, ofreciendo la información oportuna que le permita participar y elegir con conocimiento, y propiciando el cumplimiento de sus derechos.

Artículo 17.- Profesional de referencia en los Servicios Sociales Generales

1. todas las intervenciones, a cada persona que acceda al Centro de Servicios Sociales se le asignará un profesional de referencia, el cual canalizará los diferentes servicios y prestaciones que precise, asegurando la globalidad y la coordinación de todas las intervenciones.
2. El profesional de referencia será un Trabajador social del Centro de Servicios Sociales, con la condición de empleado público, que será el responsable de la historia social de cada usuario.
3. El profesional de referencia será por defecto el/la trabajador/a social de la UTS que le corresponda al usuario.
4. No obstante, cada intervención que se abra para un usuario contará con un responsable de esa intervención, que será la UTS o cualquiera de los demás miembros del Equipo Multidisciplinar.
5. Serán funciones específicas del profesional de referencia de los servicios sociales generales las siguientes:
  - a) Proporcionar apoyo técnico personal, acompañamiento y seguimiento en todo el proceso de intervención.
  - b) Promover medidas de inserción social.
  - c) Articular, con el conjunto del equipo multidisciplinar, respuestas a las situaciones de necesidad de personas, grupos y comunidades.
  - d) Orientar a otras prestaciones, cuando se requiera una intervención más específica y canalizar o derivar hacia otros sistemas de protección social.
  - e) Coordinarse con el resto de los recursos de los sistemas de protección social para procurar una actuación coordinada e integral.
  - f) Aquellas otras que se le asignen.
6. Cuando el usuario sea derivado a una prestación propia de los servicios sociales especializados, el profesional de referencia del Centro deberá coordinarse con el profesional responsable del caso en el servicio social especializado, tanto a efectos de información, seguimiento e intervención que proceda como a los de actualización de la historia social del usuario.

Artículo 18.- Estructura del Equipo Multidisciplinar:

Para desarrollar las actuaciones del centro, el Equipo Multidisciplinar se divide funcionalmente en Unidades de Trabajo Social (UTS) , y Unidades de Intervenciones Específicas.

Artículo 19. - Unidades de Trabajo Social :

- 1) Las UTS se configuran como unidades técnicas de intervención directa en todos los municipios, constituyendo la puerta de entrada a los recursos del centro y a todas las actuaciones del Centro Comarcal, en el nivel de intervención primaria Polivalente. Se coordinarán y colaborarán con el resto de los profesionales del Equipo Multidisciplinar para el desarrollo de los procesos de intervenciones de nivel específico.
- 2) Las Unidades de Trabajo Social son el profesional de referencia de los usuarios por defecto.
- 3) En el ejercicio de sus funciones les corresponde:
  - a) Detección de casos
  - b) La recepción y análisis de la demanda individual y colectiva
  - c) El estudio de la situación y el diagnóstico social.
  - d) La prescripción de la intervención social y elaboración de planes de atención social, de carácter individual, grupal y comunitario.
  - e) la emisión de los informes sociales correspondientes.

f) El tratamiento que corresponda, mediante la asesoría, tramitación y movilización de recursos más adecuados a cada situación.

g) la coordinación con otras áreas de protección social.

h) la derivación que proceda

i) el seguimiento de casos y proyectos.

j) la cooperación técnica con otras áreas de protección social

l) El fomento de la participación social.

l) la evaluación de casos y proyectos

4) El Centro Comarcal de Servicios Sociales establecerá el número y ámbito de actuación de las Unidades de Trabajo Social, por criterio territorial o por cualquier otro criterio que asegure la asignación segura, estable y predefinida de usuarios a las UTS.

#### Artículo 20.- Unidades de Intervenciones Específicas

Formadas por todos los/las técnicos del Equipo Multidisciplinar del Centro que no están adscritos a una UTS.

Las Unidades de Intervenciones Específicas se configuran como unidades técnicas de intervención para intervenir en el nivel de intervención específica, y en concreto para las intervenciones relacionadas con situaciones de dependencia, situaciones de vulnerabilidad o riesgo, situaciones de conflicto que bloquean o inhiben las capacidades de los individuos y las familias, y las actuaciones que pretendan activar potencialidades y capacidades de individuos o familias aquejados de situaciones problemáticas o carenciales o que atraviesan coyunturas desfavorables.

Se coordinarán con las Unidades de Trabajo Social y con el resto de los profesionales y equipos del centro, así como con el resto de los recursos sociales, sanitarios, educativos, o de cualquier ámbito de la protección social.

Se constituirán Equipos de Intervenciones Específicas para el desarrollo de las actuaciones del centro de nivel específico, orientando las intervenciones mediante procesos estructurados de intervención.

#### Artículo 21.- Niveles de Intervención

- 1) En el Centro Comarcal se llevarán a cabo, a cargo del Equipo Multidisciplinar, actuaciones de desarrollo de las Prestaciones de Servicio a dos niveles: nivel de Intervenciones Primarias Polivalentes y nivel de Intervenciones Específicas. Ambos niveles de intervención son llevados a cabo por el Equipo Multidisciplinar del Centro.
- 2) El nivel de intervención primaria polivalente correrá a cargo de los/las trabajadores/as sociales de las Unidades de Trabajo Social (UTS). Es una intervención primaria, general, polivalente y de baja intensidad, a partir de la cual se puede activar o no el nivel de intervención específica.
- 3) El nivel de intervenciones específicas le corresponderá a la UTS que resulte ser el profesional de referencia, junto con los profesionales del Equipo Multidisciplinar. El nivel de intervención específica se llevará a cabo mediante procesos estructurados de intervención, en los que también pueden formar parte, en su caso, todos los profesionales del centro de cualquier unidad.
- 4) Serán abordadas en el nivel de intervenciones específicas las intervenciones que reúnan las siguientes características: se aplicará a los casos que requieren seguimiento o intervención sostenida, su objeto de intervención estará limitado a determinados tipos de problemáticas o necesidades, su carácter será secundario, pues se activará después de la intervención primaria polivalente y siempre y cuando la necesidad o problema planteado no quede resuelto en ese nivel, y su contenido vendrá determinado por los procesos por los que se lleven a cabo las prestaciones de servicio, programas y prestaciones del centro.
- 5) Para cada intervención específica se nombrará a un profesional que coordine la intervención. Tal profesional será el encargado de impulsar las actividades y gestiones relacionadas con la intervención y de registrarlas de modo normalizado.

#### Artículo 22.- Ámbito de intervención:

Todos los trabajadores del centro tienen toda la comarca por ámbito de intervención.

#### Artículo 23.- Historia Social

- 1) Es el conjunto de documentos, ordenados cronológicamente, relativos al proceso de intervención social de cada individuo, con la identificación de los profesionales que han intervenido en el mismo.
- 2) Todas las personas usuarias del Centro de Servicios Sociales tendrán una única historia social que será abierta por el Centro de Servicios Sociales.
- 3) A efectos de gestión las historias sociales individuales puedan agruparse por unidades de convivencia, así como incorporar informes que afecten a más de uno de sus miembros.
- 4) Las Historias Sociales son documentos confidenciales propiedad del Centro de Servicios Sociales. Este deberá adoptar las medidas necesarias para garantizar su seguridad y correcta conservación, cualquiera que sea el tipo de soporte utilizado, así como el tratamiento confidencial de la información contenida en las mismas.
- 5) Existirá una historia social física y una historia social informatizada.
- 6) La historia social recogerá toda la información relevante sobre el historial de intervenciones llevadas a cabo en el centro, la situación de necesidad social del usuario, los planes de atención social, informes de seguimiento y evolución de la situación.
- 7) Toda la información sobre el usuario y todas las intervenciones que se lleven a cabo en el Centro, a cualquier nivel y por cualquier profesional, deberán constar en esa única historia social.
- 8) La historia social será el instrumento básico que asegura la conexión y coordinación entre los profesionales del Centro que intervienen en un caso, y entre el Centro de Servicios Sociales y los servicios sociales especializados para mantener una intervención continuada en el Sistema Público de Servicios Sociales.
- 9) El usuario, titular de la Historia Social, tendrá derecho de acceso a los documentos y datos incluidos en su historia social. Este acceso nunca será en perjuicio del derecho de terceras personas, ni del derecho de los profesionales participantes en su elaboración, que pueden oponerse al acceso a sus anotaciones subjetivas.

#### Artículo 24- Planes de Atención Social

- 1) El plan de atención social es el instrumento técnico que articula y coordina la intervención de casos interdisciplinar y/o en red, propio de las intervenciones en materia de dependencia, menor, género, pobreza y exclusión, y otras intervenciones de nivel específico y especializado. El Centro de Servicios Sociales elaborará planes de atención social como herramienta técnica del sistema público de servicios sociales diseñada para garantizar la adecuación de la intervención a la valoración social, los objetivos a conseguir y los recursos disponibles.
- 2) Los planes de atención social podrán ser individuales, grupales y comunitarios.
- 3) El contenido mínimo de los planes de atención social será el siguiente:
  - a) Diagnóstico que identifique las diferentes situaciones de necesidad social y las potencialidades de los usuarios.
  - b) Objetivos y metas a conseguir.
  - c) Intervenciones a efectuar y profesional responsable de cada una de ellas.
  - d) Acuerdos con los usuarios.
  - e) Calendario de actuación.
  - f) Indicadores para evaluar los objetivos conseguidos.
- 4) En la elaboración de los planes de atención social se buscará el máximo grado de consenso posible con las personas interesadas.

#### Artículo 25.- Sistema de información.

1. Los sistemas de información del Centro Comarcal de Servicios Sociales habrá de adecuarse a las condiciones establecidas para el Sistema Aragonés de Información de Servicios Sociales, conforme a lo previsto en el artículo 53 de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.
2. El Centro de Servicios Sociales solicitará a los usuarios autorización para utilizar sus datos a los efectos de la intervención social y de explotación estadística por cualquier Administración Pública competente en la materia.
3. Los datos personales de los usuarios recabados por el Centro, así como los incluidos en el Sistema de Información, se registrarán por lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, y por su normativa de desarrollo.

#### TÍTULO 4.- ESTRUCTURA y FUNCIONES

##### Artículo 26.- Unidades que conforman la estructura del centro

El Centro Comarcal de Servicios Sociales está compuesto de las siguientes unidades:

- Unidad de Dirección

- Unidad de Gestión Administrativa
- Equipo Multidisciplinar, que se divide en:
  - Unidades de Trabajo Social
  - Unidades de intervenciones específicas
- Programas Comunitarios de Intervención Social

Artículo 27.- Funciones de cada unidad

#### 1) Unidad De Dirección

a.- El/la directora/a del Centro Comarcal de Servicios Sociales es el/la superior jerárquico de todo el personal de los Servicios Sociales Comarcales, con capacidad de dictar órdenes, inspeccionar la actividad, resolver conflictos, anular o reformar actos del inferior, avocar atribuciones y elevar propuestas para el ejercicio de la potestad disciplinaria; quedando sometido a las instrucciones de la autoridad política comarcal.

b.- Sus funciones, sin exhaustividad, son la coordinación del personal técnico y administrativo de los distintos servicios, supervisión y gestión de programas, proyectos y actividades del área de acción social, que incluye la programación, organización y evaluación de los mismos y la recogida de información y su tratamiento, emisión de toda clase de informes referentes a su área de coordinación, elevación de propuestas de resolución de expedientes de servicios sociales, homogeneización documental y metodológica, presentación de informes previos a las bases de selección de personal del área de servicios sociales, participar en la elaboración de los presupuestos comarcales y en la planificación y gestión del gasto en materia de acción social, asumir las tareas de provisión y control del material, instalaciones y equipamientos que le sean encomendadas, colaboración con los inspectores de la comunidad autónoma en cuanto le sea requerido, y en general cuantas tareas le sean encomendadas por la consejería delegada de acción social o la presidencia de la comarca.

En el momento en que la Comarca del Bajo Aragón cuente con una Relación de Puestos de Trabajo aprobada, las funciones de la plaza serán las que figuren en la misma.

#### 2).- Unidad De Gestión Administrativa

Compuesta por el personal de administración adscrito al centro:  
Administrativo :

Sus funciones y tareas son:

- Tramitar expedientes derivados de la prestación de los Servicios Sociales, a sí como redactar la documentación administrativa necesaria.
- Llevar el control de ausencias de los trabajadores de los servicios sociales y registrarlas en sus expedientes.
- Llevar el control de vacaciones, asuntos propios, horas dedicadas a funciones sindicales, cursos de formación, etc. Disfrutados por los trabajadores de los servicios sociales.
- Elaborar, actualizar y realizar el mantenimiento de las bases de datos de los servicios sociales: expedientes de SAD, ayudas de urgencias, Transporte Social, etc.
- Elaborar el cálculo mensual de los costes de kilometrajes y otros pluses de los trabajadores de servicios sociales.
- Redactar oficios, notas internas, comunicaciones etc.
- Llevar el control de las horas extraordinarias realizadas por el personal laboral de los servicios sociales
- Recopilar datos de carácter estadístico de los servicios del Centro.
- Efectuar cualquier otra tareas propia de su categoría que le sea encomendada y para la cual haya sido previamente instruido/a.

En el momento en que la Comarca del Bajo Aragón cuente con una Relación de Puestos de Trabajo aprobada, las funciones de la plaza serán las que figuren en la misma.

#### Auxiliar Administrativo

En la administración del Centro le corresponde: el registro de entradas y salidas; el control de citaciones de los distintos profesionales; el archivo de expedientes; el control de los archivos; el mantenimiento y explotación de datos estadísticos; atención telefónica y telemática; control del material fungible; gestión y tramitación administrativa; recepción de usuarios; mantenimiento de registros actualizados y de las bases de datos que proceda; actualización del tablón de anuncios y cuantas otras tareas administrativas le sean asignadas por el Director/a del Centro de Servicios Sociales.

En la atención a usuarios le corresponde :

1. Recepción del vecino/ usuario/ personal o telefónicamente.
2. Discriminación inicial del tipo de demanda que plantea el usuario, determinando si es susceptible de ser atendida o no en el Centro de Servicios Sociales.
- 3.- Citación de usuarios
4. Información (dirección y teléfono) sobre los servicios municipales u otros Servicios.
5. Canalización de usuarios susceptibles de atención en el Centro de Servicios Sociales..
6. Cumplimentación de datos de identificación del usuario nuevo.
7. Localización de los expedientes para entrevistas concertadas.
8. Repaso y verificación de la documentación solicitada por los profesionales

En el momento en que la Comarca del Bajo Aragón cuente con una Relación de Puestos de Trabajo aprobada, las funciones de la plaza serán las que figuren en la misma.

### 3).- Equipo Técnico Multidisciplinar

El Equipo Técnico Multidisciplinar del Centro Comarcal está constituido por el conjunto de profesionales adscritos al centro , del área técnica y del área administrativa.

### 4) .- Personal de Programas

El centro contará con personal fijo o temporal para el desarrollo de los programas que lleve a cabo.

## TÍTULO 5 .- CALIDAD

### Artículo 28.- Estrategia de calidad

En atención a lo dispuesto en el art. 62 de la Ley de Servicios Sociales de Aragón , la calidad de los servicios sociales constituye un derecho de las personas usuarias de los servicios sociales y, en consecuencia, un objetivo prioritario para el Centro .

En Centro deberá contar con una estrategia de Calidad que habrá de incluir necesariamente los siguientes elementos:

- a. La definición de los criterios de calidad y objetivos de calidad a alcanzar.
- b. Los instrumentos y sistemas de mejora, incluyendo normalización de procedimientos, Guías de buenas prácticas, Indicadores de calidad para la evaluación y mejora continua, y cualesquiera otros instrumentos.
- c. Estudios y registros sobre nivel de satisfacción de las personas usuarias y de sus familias.
- d. Mecanismos de tramitación de sugerencias, quejas y reclamaciones de las personas usuarias o de mediación o arbitraje.
- e. Formación continua de los trabajadores del Centro y su participación en el diseño de los procesos de mejora.

### Artículo 29- Normalización de procesos

1) En el Centro deberán normalizarse los procesos que deben seguirse ante una situación, problema o propósito que involucre a más de un puesto o unidad.

2) En el Centro Comarcal de Servicios Sociales se implantarán y aplicarán instrumentos comunes de valoración y diagnóstico con el fin de garantizar la homogeneidad en los criterios de intervención de los servicios sociales.

3) Cada Prestación de Servicio deberá contar con una normativa o en su defecto, un manual de procedimientos donde quede plasmado el tipo de asuntos que le conciernen, el desarrollo de los procesos que se deben llevar a cabo para su puesta en practica , la descripción de la secuencia de las distintas operaciones o pasos que compongan el proceso en cuestión, mediante que procedimientos se desarrollan , a quien y como le corresponde cada aspecto del desarrollo, como se registra, que tipo de documentos se plasman, y cualquier otra cuestión que determine la forma en que se lleva a cabo la Prestación de Servicio.

4) Cuando un Servicio o Programa afecte a derechos subjetivos de los ciudadanos o deba establecerse una tasa por su utilización, deberá ser regulado mediante un reglamento.

5) Todas las actuaciones del Centro deben contar con su programación, registro de intervenciones y memoria anual y/o plurianual.

a) De las Prestaciones de Servicio:

1- Memoria técnica de IASS.

2- Documentos de control y seguimiento de la intervención que se siga: Bases de Datos, Planillas de Trabajo, etc, en formatos normalizados y orientados a la consulta, el seguimiento y la evaluación

b) De los programas y proyectos:

1- Proyecto según modelo normalizado,

2- ficha de registro de actividades, y sistema de información y registro de actividades.

3- documentos de evaluación normalizados.

6) Las intervenciones que correspondan al Centro de Servicios Sociales dentro de las Prestaciones de Servicio de los servicios sociales especializados, especialmente en los ámbitos de menor en riesgo y violencia de género, deberán ser normalizadas mediante protocolos, manuales de procedimientos o reglamentos.

Artículo 30.- Equipos de trabajo de desarrollo técnico y organizacional

1) En el Centro se articularán equipos de trabajo para el desarrollo organizacional del Centro, para afianzar la normalización de las actuaciones del centro, de los modos de proceder y para el desarrollo técnico de las Prestaciones de Servicio y de los Programas .

2) El equipo de trabajo de desarrollo técnico, en el desarrollo de las tareas encomendadas, recabará la información y documentación que necesite al resto de los técnicos y las unidades, impulsará las tareas de su responsabilidad, señalará carencias y problemas que se estén dando en su área de desarrollo, y elevará informes y propuestas para la mejora de su área de desarrollo.

3) Sus objetivos serán mejorar el funcionamiento del Centro, el desarrollo de sus actuaciones , facilitando la asistencia necesaria para el diseño de los procesos de intervención y para el desarrollo de los mismos, así como la asistencia técnica para complementar las atenciones que los Servicios y Programas procuran a las personas, familias y grupos. Su tarea principal es afianzar la normalización de las actuaciones del centro, fijar los procesos, y mejorar la calidad de las intervenciones, intervenir en el desarrollo normativo, en la evaluación, en el análisis de la realidad, así como funciones de apoyo, de análisis, de control, de normalización y de calidad.

4) Sus funciones serán:

a.- Estudiar y analizar problemáticas y demandas a nivel comarcal basándose en la información facilitada por los técnicos de SSBs y por los registros y documentos de trabajo (SIUSS, otros datos informáticos, memorias, registros de intervenciones, etc. ). Realización de estudios de análisis de demandas que permita planificar los servicios.

b.- Estudiar y actualizar criterios, baremos, perfiles de usuario, prestaciones y servicios preestablecidos.

c.- Desarrollar los procesos por los que se han seguir los asuntos relativos al Servicio o programa correspondiente, los manuales de procedimientos y las reglamentaciones sobre su servicio o programa en su caso, los protocolos de coordinación y derivación.

d.- Proponer de cambios organizativos, metodológicos y en los procedimientos.

e.- Desarrollar documentos técnicos normalizados

f- Recopilar y elaborar documentación sobre el servicio o programa

g- Explotar la información de gestión e intervención de los SSB sobre el servicio correspondiente.

h.- Evaluar periódicamente el Servicio o Programa.

i.- Proponer iniciativas de formación.

5) Podrá ser encomendado a que participe cualquier trabajador del Centro Comarcal, por orden de la dirección del Centro. Cada equipo lo constituirá un número reducido de personal del Centro según materia, funciones y atribución de responsabilidades. Responderán a un mandato de la dirección del centro y presentaran sus trabajos en los plazos y modos que se establezcan.

### Artículo 31.- Reuniones de trabajo

1) Las reuniones son un instrumento básico del Centro para el impulso de las tareas y la coordinación del trabajo del equipo.

Cada tipo de reunión que deba establecerse estará tipificada en estas variables:

- La denominación de la reunión
- Los componentes o participantes en la reunión
- La duración que debe tener
- La periodicidad con que debe tener lugar.
- Los contenidos propios del tipo de reunión en concreto
- Un orden del día tipo, sobre el que se elaborará en su caso el orden del día concreto a desarrollar en la reunión que se convoca.
- La forma de registrar el desarrollo de la reunión y la distribución de esa información.

2) Se establecerá un modelo estandarizado de registro de reuniones donde se registrará: un resumen de los acuerdos, decisiones o propuestas alcanzados en la reunión anterior de ese tipo, los temas a tratar, los asistentes, los asuntos que se traten en la reunión, los acuerdos que se alcancen en la reunión con indicación de quien, como y cuando debe llevarlos a cabo, una valoración de la reunión mantenida y un avance de contenidos de la próxima reunión.

### Artículo 32.- Formación

El centro promoverá la capacidad y cualificación de su personal. A tal fin, identificará las necesidades formativas de los profesionales del centro en consonancia con su desempeño funcional y organizativo, facilitará el acceso a la oferta formativa de los diferentes organismos que imparten formación en materia de servicios sociales, establecerá mecanismos y llevará a cabo actuaciones para comunicar y difundir la formación, y diseñará un plan anual de formación, que contemplará en su caso el desarrollo de actividades formativas específicas en el centro.

## TÍTULO 6.-DERECHOS Y DEBERES DE USUARIOS Y PROFESIONALES

### Artículo 33.- Derechos de las personas usuarias.

Las personas usuarias del Centro Comarcal de Servicios Sociales tienen los siguientes derechos:

- a) A la asignación de un profesional de referencia.
- b) A cambiar de profesional si así lo desea, presentando para ello una solicitud motivada.
- c) A ser atendido de forma individualizada, salvo en los supuestos de incapacidad en que deberá estar acompañado por la persona que ejerza la tutela.
- d) A la atención gratuita por las Unidades de Trabajo Social y por los profesionales del equipo básico multidisciplinar del Centro de Servicios Sociales.
- e) A la atención en la fecha de cita fijada y con carácter inmediato en situaciones de urgencia que serán valoradas por el profesional a quien corresponda la atención.
- f) A la accesibilidad Universal.
- g) Al carácter confidencial de los datos que figuren en la historia social, que deberán ser, en todo caso, adecuados y proporcionados a la demanda planteada.
- h) A conocer la identidad y función de la persona que le atiende en cada momento.
- i) A ser informado de forma comprensible, suficiente, eficaz y veraz sobre los requisitos y criterios de los servicios y prestaciones a los que pueda acceder.
- j) A un Plan de Atención Social Individual, con el correspondiente itinerario individual de intervención, si procede. En aquellas materias de competencia de la Administración Pública, aún cuando no exista consenso respecto al contenido del plan, el usuario será informado. En todo caso, en los supuestos en que los profesionales y/o la Administración no estén obligados a actuar de oficio, a la vista del interés protegido y al margen de la voluntad de los interesados, éstos podrán rechazar la intervención.
- k) A un segundo diagnóstico o valoración de sus necesidades, así como a instar la modificación o revisión de su plan de atención, cuando lo justifiquen los cambios en su situación.

- l) Al cese, por voluntad propia, en la utilización de los servicios sociales prestados por el Centro, salvo que exista una medida administrativa o judicial en sentido contrario.
- m) A continuar como usuario del Centro de Servicios Sociales en los términos establecidos en la normativa vigente, siempre que se mantengan las condiciones que originaron su reconocimiento.
- n) A ser informado, con la antelación suficiente, de las modificaciones que puedan producirse en los servicios o prestaciones que recibe.
- o) A presentar cuantas iniciativas y sugerencias considere oportunas. A recibir respuesta a sus iniciativas y sugerencias.
- p) A presentar reclamaciones y quejas por el inadecuado funcionamiento del centro. A conocer y hacer uso de los mecanismos de quejas y reclamaciones. A recibir respuesta a sus quejas y reclamaciones.
- q) A presentar reclamaciones y quejas por el inadecuado funcionamiento del Centro.
- r) A la justificación documental de su asistencia a cualquiera de las unidades del Centro de Servicios Sociales.

#### Artículo 34: Deberes de las personas usuarias

Las personas usuarias del Centro de Servicios Sociales tienen los siguientes deberes:

- a) Cumplir las normas que regulan cada una de las prestaciones y servicios a las que acceden.
- b) No discriminar por motivos religiosos, morales o ideológicos a los profesionales del Centro de Servicios Sociales.
- c) Tratar al personal con el debido respeto, en especial en lo referente a su integridad física y moral.
- d) Facilitar, de forma veraz, los datos precisos para la elaboración de la historia social y del correspondiente plan de atención social individual.
- e) Comunicar, con la mayor brevedad posible, todas las modificaciones que puedan afectar al contenido de la historia social y del plan de atención social, así como a los servicios y prestaciones solicitadas o recibidas.
- f) Colaborar en la elaboración y ejecución del plan de atención social.
- g) Destinar las prestaciones y servicios recibidos a la finalidad para la que fueron concedidos y reintegrar las prestaciones indebidamente percibidas.
- h) Contribuir a la financiación del coste de los servicios recibidos, en los términos que establezca la normativa aplicable.

#### Artículo 35.- Derechos y deberes de los profesionales.

Los profesionales de los servicios sociales, además de los que en cada caso establezcan las normas que les resulten de aplicación, tendrán los siguientes derechos y obligaciones:

- a) Recibir una formación continua y adecuada a las características de su profesión y aplicar dicha formación a la mejor atención de las personas destinatarias de los servicios sociales.
- b) Recibir un trato respetuoso y correcto por parte de los responsables de los servicios, del resto de los profesionales y de las personas usuarias de los servicios sociales.
- c) Integrarse en equipos técnicos que cuenten con el apoyo técnico y administrativo suficiente para desempeñar su función de forma eficaz y eficiente.
- d) Formar parte de los órganos de participación del centro, y participar en los procesos de evaluación periódica de los servicios.

#### Artículo 36.- Divulgación

La comarca divulgará, por los medios disponibles y de manera accesible a todas las personas, el contenido de los derechos y deberes de usuarios y profesionales.

El Centro Comarcal pondrá a disposición de las personas usuarias información accesible y suficiente sobre los derechos y deberes específicos que les correspondan en su relación con el centro, y asesorará a las personas usuarias en cuanto a las condiciones del ejercicio de estos derechos y deberes.

### TÍTULO 7.- COORDINACIÓN DE LA ACCIÓN SOCIAL COMARCAL Y MUNICIPAL

Artículo 37. Participación y coordinación de Centro de Servicios Sociales y los ayuntamientos de la comarca.

El centro de servicios sociales debe procurar la coordinación de su acción social con la que se lleve a cabo desde los ayuntamientos del ámbito comarcal.

El centro Comarcal de Servicios Sociales colaborará con los Ayuntamientos para llevar a cabo su acción social municipal en los términos que establece la Ley de Servicios Sociales, y en concreto, en el ejercicio de las siguientes tareas:

- a) Estudiar y detectar las necesidades sociales en su ámbito territorial.
- b) Colaboración para elaborar , en su caso, los planes de actuación local en materia de servicios sociales.
- c) Asesorar a los ayuntamientos en aquellos proyectos y programas de interés para la zona, proponiendo la creación de nuevos servicios y actividades o la reforma de los existentes.
- d) Colaborar para crear y gestionar los servicios sociales necesarios, de acuerdo con los criterios establecidos en la Ley.

El Centro de Servicios Sociales facilitará a los ayuntamientos información sobre su acción social de forma periódica y normalizada.

Los ayuntamientos podrán participar en la elaboración del Plan Comarcal de Acción Social, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Servicios Sociales y las directrices del Plan Estratégico de Servicios Sociales.

Los Ayuntamientos deberán habilitar los espacios e instalaciones necesarios para la atención de los profesionales del centro a los ciudadanos y entidades del municipio y la prestación del Servicio de Información, Valoración, Diagnóstico y Orientación social. “

Contra esta aprobación definitiva se podrá interponer recurso contencioso administrativo, en el plazo de dos meses desde la publicación de este anuncio, ante la Sala de lo Contencioso administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Aragón

Alcañiz, 20 de diciembre de 2013.-La Presidenta, Ana Belén Andreu Pascual

Núm. 56.628

SARRIÓN

De conformidad con el Acuerdo, adoptado por el Pleno de este Ayuntamiento en Sesión Ordinaria, celebrada el día 26 de diciembre de 2.013, por medio del presente Anuncio se efectúa convocatoria del procedimiento negociado con publicidad, para la adjudicación del Contrato de Obras, consistente en “ Recinto Ferial – Rehabilitación Edificio para Equipamiento Complementario - “ 1ª Fase, conforme a los siguientes datos:

1. Entidad adjudicadora: Datos generales y datos para la obtención de la información:

- a) Organismo: Ayuntamiento de Sarrión
- b) Dependencia que tramita el Expediente: Secretaría
- c) Obtención de documentación e información:
  - 1) Dependencia: Ayuntamiento de sarrión
  - 2) Domicilio: Plaza España, 1
  - 3) Localidad y código postal: Sarrión 44460
  - 4) Teléfono: 978780015
  - 5) Telefax: 978780084
  - 6) Correo electrónico: secretario@sarrion.es
  - 7) Fecha límite de obtención de documentación e información; Hasta el día anterior a la finalización de la presentación de ofertas.
- d) Número de Expediente: 2/2.013-217/13

2. Objeto del Contrato:

- a) Tipo: Contrato de obras
- b) Descripción: “Recinto Ferial – Rehabilitación Edificio para Equipamiento Complementario - “ 1ª Fase,
- c) Plazo de ejecución: 4 meses