

## SECCIÓN SEXTA

Núm. 7893

### COMARCA DE BAJO ARAGÓN-CASPE BAIX ARAGÓ-CASP

*ANUNCIO relativo a la carta de servicios del Centro de Servicios Sociales Generales de la Comarca del Bajo Aragón-Caspe/Baix Aragó-Casp.*

#### 1. INTRODUCCIÓN

El propósito de esta Carta de Servicios es hacer visible el compromiso institucional del Centro de Servicios Sociales de la Comarca de Bajo Aragón-Caspe/Baix Aragó-Casp de con las necesidades sociales de la ciudadanía.

Los Servicios Sociales Generales, como primer nivel de atención del Sistema Público de Servicios Sociales, son la instancia más próxima para la atención social a la ciudadanía.

Esta atención se lleva a cabo en el Centro de Servicios Sociales, a través de las prestaciones básicas y programas específicos, que constituyen la puerta de acceso a la atención social y a todos los servicios y prestaciones sociales. El objeto de esta Carta es precisamente dar a conocer el contenido de estos servicios y los compromisos de calidad que como institución asumimos en su gestión. A su vez, esta Carta pone de manifiesto el compromiso con la promoción de una cultura de servicio orientada a la ciudadanía y a la calidad de los servicios que se le prestan.

En el año 2015, y recientemente en abril de 2018, se actualizó el primer Reglamento de organización y funcionamiento del Centro de Servicios Sociales comarcal y en su anexo el catálogo de servicios, así como de derechos y obligaciones, pero sin un componente importante como son los compromisos de calidad.

Existe una convicción de la aplicación de esta Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales y el desarrollo de los compromisos que comporta, contribuye a la mejora continua de la atención social y, en definitiva, a aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía de la Comarca de Bajo Aragón-Caspe/Baix Aragó-Casp con los servicios y prestaciones que se gestionan desde el Centro comarcal de Servicios Sociales.

#### 2. DATOS

El órgano responsable e impulsor de esta Carta de Servicios es la Comarca de Bajo Aragón-Caspe/Baix Aragó-Casp, a través del Centro de Servicios Sociales.

La Comarca tiene asignadas competencias, según la Ley 5/2009, 30 de junio, de Servicios Sociales en Aragón, y el Decreto 4/2005, de 11 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se modifican los Decretos del Gobierno de Aragón de transferencia de funciones y traspaso de servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón a la comarcas, y el Decreto 184/2016, de 20 de diciembre, que regula la organización y funcionamiento de los centros de Servicios Sociales en Aragón, en materia de elaboración y aprobación de los planes, programas y catálogo y demás instrumentos necesarios para la ordenación de sus servicios sociales, con sujeción a los criterios establecidos por el Gobierno de Aragón, así como dar a conocer a la ciudadanía información de los servicios sociales que gestione, y de sus requisitos de acceso.

#### *UNIDAD/ES PRESTADORA/S DEL SERVICIO:*

El Centro de Servicios Sociales constituye la unidad o equipamiento básico donde se prestan los servicios de Atención Social Primaria comprendidos en esta Carta de Servicios.

El Centro es la puerta de entrada de la ciudadanía al Sistema Público de Servicios Sociales y a sus prestaciones, ya sean las propias de Servicios Sociales Generales como aquellas otras establecidas en el Catálogo de Servicios Sociales. A nivel orgánico, el Centro de Servicios Sociales está adscritos y dependen directamente

de la Consejería de Servicios Sociales de la Comarca de Bajo Aragón-Caspe/Baix Aragó-Casp.

### 3. NORMATIVA

Además de la normativa general relativa al Régimen Local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las Administraciones Públicas, atención a la ciudadanía, protección de datos, etc., la normativa específica relativa a los servicios objeto de esta Carta es:

- Artículos 39, 49 y 50 de la Constitución española de 1978.
- Ley 5/2013, de 20 de junio, de Calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

A continuación, se relaciona la normativa específica, que regula los Servicios Sociales de:

- Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales.
- Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales en Aragón.
- Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, que regula el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Decreto 184/2016, de 20 de diciembre, que regula la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales en Aragón.
- Ley 3/2021, de 20 de mayo, que regula la prestación complementaria al ingreso mínimo vital y el Servicio Público Aragonés de Inclusión Social.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, Autonomía y Atención a la Dependencia para la mejora del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
  - Decreto 191/2017, de 28 de noviembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las prestaciones económicas para situaciones de urgencia, para el apoyo a la integración familiar y los complementos económicos para perceptores de pensión no contributiva.
  - Decreto-ley 3/2015, de 15 de diciembre, del Gobierno de Aragón, de medidas de urgencia social en materia de prestaciones económicas de carácter social, pobreza energética y acceso a la vivienda.
  - Ley 9/2016, de 3 de noviembre, de reducción de la Pobreza Energética de Aragón.
  - Ley 10/2016, de 1 de diciembre, de medidas de emergencia en relación con las prestaciones económicas del Sistema Público de Servicios Sociales y con el acceso a la vivienda en la Comunidad Autónoma de Aragón.
  - Decreto 66/2016, de 31 de mayo, del Gobierno de Aragón, que regula la Carta de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de Servicios sociales de Aragón.
  - Orden de 88/2013, de 30 de abril, por el que se regula la prestación de ayuda a domicilio del Sistema de Servicios Sociales en Aragón.
  - Orden CDS/1560/2018, de 30 de agosto, por la que se regula el Servicio de Información, Valoración, Diagnóstico y Orientación Social.
  - Orden CDS/604/2019, de 24 de mayo, por la que se regula el Servicio de Atención de Urgencias en el ámbito de los Servicios Sociales Generales.
  - Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Normativa y Reglamentos comarcales y locales:
  - Reglamento de transporte adaptado, publicado en el BOPZ el 24 de junio 2008 y modificación parcial el 19 de abril de 2010.
  - Reglamento del programa de transeúntes y de riesgo de exclusión, publicado en el BOPZ el 24 de mayo de 2017.
  - Reglamento comarcal del Servicio de Ayuda a Domicilio, publicado en el BOPZ el 22 de abril de 2021. Definitivo, el 31 de mayo de 2021.
  - Reglamento para la aplicación de ayudas de urgencia para situaciones generales, publicado en el BOPZ el 20 de abril de 2018.
  - Reglamento de apoyo al cuidador, publicado en el BOPZ el 11 de octubre de 2013.

—Reglamento comarcal que regula el servicio de alojamiento de urgencia, publicado en el BOPZ el 23 de diciembre de 2014.

—Reglamento de funcionamiento del Centro de Día del Ayuntamiento de Fabara, publicado en el BOPZ el 12 de abril de 2017.

—Reglamento del Centro Comarcal de Servicios Sociales. BOPZ de 19 de mayo de 2015 y modificación 9 de abril de 2018.

*NORMATIVA POR SECTORES DE POBLACIÓN Y/O COLECTIVOS ESPECÍFICOS ATENDIDOS EN LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA:*

INFANCIA Y ADOLESCENCIA:

- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección Integral a la Infancia y la Adolescencia frente a la Violencia.

- Ley Orgánica 1/1996, del 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

- Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, modificación del Sistema de Protección a la Infancia y Adolescencia.

- Ley 26/2015, 28 de julio, modificación del Sistema de Protección a la Infancia y Adolescencia.

- Ley Orgánica 5/2000, del 12 de enero, reguladora de las Responsabilidades Penales de los Menores. Modificada en algún artículo por la Ley Orgánica 1/2015, que modifica el código Penal.

- En Aragón:

- Ley 12/2001, de 2 de julio, de Infancia y Adolescencia en Aragón.

- Decreto 190/2008, de 7 de octubre, del Gobierno de Aragón, que aprueba el Reglamento de medidas de protección de menores en situación de riesgo o desamparo.

FAMILIAS:

- Ley 9/2014, de 23 de octubre, de Apoyo a Familias de Aragón.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD:

- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Acceso Universal de Personas con Discapacidad.

- Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica.

- Real Decreto legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social.

- Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

- Real Decreto 1364/2012, de 27 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.

- Real Decreto 1056/2014, 12 de diciembre, condiciones básicas de emisión de y uso de las tarjetas de estacionamiento para personas con discapacidad.

- Decreto 135/2018, de 24 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se regula las tarjetas de estacionamiento de vehículos para personas con movilidad reducida.

- Orden CDS/456/2019, de 17 de abril, por la que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia de las personas y el acceso a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia de la Comunidad Autónoma de Aragón.

INMIGRACIÓN:

- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social, en su redacción dada por la Ley Orgánica 8/2000, de 22 de diciembre; por la Ley Orgánica 11/2003, de 29 de septiembre, por la Ley Orgánica 14/2003, de 20 de noviembre, y por la Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre.

# N P O B

- Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre, de reforma de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social.

- Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social, tras su reforma por la Ley Orgánica 2/2009.

- Real Decreto 844/2013, de 31 de octubre, por el que se modifica la Ley Orgánica 4/2000, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España, regulado por Real Decreto 557/2011, de 20 de abril.

*INSTRUCCIÓN SEM 1/2021 SOBRE EL PROCEDIMIENTO RELATIVO A LAS AUTORIZACIONES DE RESIDENCIA TEMPORAL POR RAZONES DE ARRAIGO LABORAL.*

MUJER:

- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.

- Real Decreto 1618/2017, de 7 de diciembre, sobre la organización y funcionamiento del Fondo de Garantías de Pago de Alimentos.

- Ley 4/2007, de 22 de marzo, de Prevención y Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia en Aragón.

#### 4. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

*DERECHOS:*

1. A la asignación de un profesional de referencia.
2. A ser atendido de forma individualizada, salvo en los supuestos de incapacidad en que deberá estar acompañado por la persona que ejerza la tutela.
3. A la atención gratuita por las Unidades de Trabajo Social y por los profesionales del equipo básico del Centro de Servicios Sociales.
4. 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.
5. 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.
6. A conocer la identidad y función de la persona que le atienda en cada momento.
7. 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.
8. A ser informado del estado de la tramitación de su expediente, de los procedimientos propios del centro de servicios sociales. De aquellos otros procedimientos que no sean propios, aun cuando se hayan tramitado a una orientación donde informarse.
9. A un programa individual de atención, con el correspondiente itinerario individual de intervención, si procede. En aquellas materias de competencia de otras Administración Pública, aun 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, estos podrán rechazar la intervención.
10. Al cese, por voluntad propia, en la utilización de los servicios sociales prestados por el Centro.
11. 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.
12. A ser informado, con la antelación suficiente, de las modificaciones que puedan producirse en los servicios o prestaciones que recibe.
13. A presentar reclamaciones y quejas.
14. A presentar cuantas iniciativas y sugerencias considere oportunas.
15. A la justificación documental de su asistencia a cualquiera de las unidades del Centro de Servicios Sociales, así como justificante la documentación de lo presentada.

16. A no presentar documentos no exigidos en las normas aplicables y necesarias para el acceso a un servicio o prestación.

17. A una segunda opinión y cambio de profesional de referencia, en los términos establecidos en procedimiento comarcal.

#### *RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES:*

Las principales responsabilidades de las personas usuarias del Centro de Servicios Sociales de la Comarca son las establecidas en el Reglamento del centro:

1. No discriminar por motivos religiosos, morales, de género o ideológicos a los profesionales del Centro de Servicios Sociales.

2. Facilitar, de forma veraz, los datos precisos para la elaboración de la historia social y del correspondiente programa individual de atención.

3. Comunicar, con la mayor brevedad posible, todas las modificaciones que puedan afectar al contenido de la historia social y del programa individual de atención.

4. Colaborar en la elaboración y ejecución del programa individual de atención.

5. Tratar al personal con el debido respeto, en especial en lo referente a su derecho a la integridad física y moral.

6. Al cumplimiento de las normas y procedimiento para el uso y disfrute de las prestaciones.

7. Deber de contribuir a la financiación del coste de los servicios prestados cuando así se acuerde en la norma aplicable.

8. A comparecer ante la Administración comarcal, a requerimiento de centro de servicio social comarcal o servicio social especializado.

9. Al cuidado de las instalaciones del centro y de los espacios asignados por los ayuntamientos, para la atención como usuarios.

Y además de las anteriores las recogidas en la Guía de Buen Usuario del Centro de Servicios Sociales de la Comarca publicada en la web comarcal y disponible en aquellos espacios donde se garantiza la atención de Unidades de Trabajo Social y el propio CSS donde se atiende por parte de todos los profesionales del centro (TS, educadoras y psicóloga).

#### 5. MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN

La Comarca realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos participativos, que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos, de manera que el sentir de la totalidad de la población se tenga en cuenta con carácter previo a la adopción de decisiones que puedan afectar.

Entre los mecanismos, instrumentos y órganos de participación establecidos por la Comarca de Bajo Aragón-Caspe/Baix Aragó-Casp destacan:

—Las proposiciones al Pleno del Consejo comarcal.

—Las sugerencias y reclamaciones: la ciudadanía ejerce su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por la Comarca; reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento y felicitaciones, sobre los servicios prestados por el Ayuntamiento.

—Los sondeos de opinión, encuestas de satisfacción. En proceso.

—Web de Gobierno, [www.comarcabajoragoncaspe.com](http://www.comarcabajoragoncaspe.com). A través de «Contactar», destinada a que la ciudadanía pueda comunicar cualquier propuesta o mejora de servicios.

—Consejo Sectorial de Servicios Sociales. En proyecto.

#### 6. SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

La Comarca de Bajo Aragón-Caspe/Baix Aragó-Casp cuenta con un sistema de sugerencias y reclamaciones a través del cual la ciudadanía e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por la Comarca y reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento.

Se podrán presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones a través de:

- [www.alfredom@bajoaragoncaspe.com](mailto:www.alfredom@bajoaragoncaspe.com).
- El teléfono 976 639 078.
- Sede comarcal, sita en calle Guma, 52, de Caspe (Zaragoza).
- El correo (postal o electrónico) dirigido al presidente de la Comarca.

Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, cumpliendo los compromisos asumidos y aprobado en la Junta de Gobierno el 18 de mayo de 2015.

## 7. SERVICIOS PRESTADOS

A continuación, se describen los diferentes servicios y prestaciones sociales que el Centro de Servicios Sociales ofrecen a la ciudadanía de la Comarca.

Las/los trabajadoras/es sociales son las profesionales de referencia para la atención personalizada a los problemas y necesidades sociales de la ciudadanía, teniendo en cuenta sus particulares circunstancias personales, familiares y del entorno en el que viven. Además, el centro garantiza la atención intervención interdisciplinar a través de un equipo básico formado por psicóloga, educadoras y trabajadora/es sociales, con el apoyo de auxiliares administrativos.

La atención realizada en el Centro de Servicio Social y en los espacios municipales/centros que acogen las UTS y la atención de todos los profesionales del Centro (TS, educadoras y psicóloga) y conlleva la valoración y seguimiento de todos los servicios y ayudas sociales incluidas en esta Carta, cuya finalidad es facilitar la vida cotidiana de las personas y familias, promoviendo, cuando es preciso, la autonomía personal y la inserción social.

Para acceder a estos servicios hay que solicitar cita con el Centro de Servicios Sociales que corresponda por el municipio donde se reside, ya sea de manera presencial, telefónica o cualquier otra vía que pueda establecerse.

### 1. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS SOCIALES Y OTROS SISTEMAS DE PROTECCIÓN SOCIAL:

- Acoger a la persona que hace la demanda.
- Informar a las personas de manera individual o en grupos dirigidos sobre derechos y prestaciones.
- Realizar la valoración inicial de la demanda de tipo individual, familiar o grupal.
- Detectar otras situaciones de necesidad de las personas usuarias.
- Orientar sobre opciones y alternativas disponibles para responder a la demanda planteada.
- Facilitar el acceso a otros servicios cuando proceda.

### 2. ASESORAMIENTO SOCIAL:

- Valorar la demanda planteada aplicando baremos y otros instrumentos de valoración, teniendo en cuenta las circunstancias personales, familiares y sociales de cada persona.
- Valorar las necesidades y problemas identificados, elaborando el correspondiente.
- Proponer alternativas de actuación según la valoración realizada y teniendo en cuenta los recursos disponibles.
- Ofrecer apoyo profesional en la toma de decisiones en relación con las actuaciones propuestas.

### 3. APOYO SOCIOEDUCATIVO Y PSICOSOCIAL:

- Diagnóstico social.
- Diseñar, de acuerdo con la persona o familia, un programa de intervención para cada caso particular.
- Poner en marcha el programa de intervención para responder a las necesidades y problemas identificados, por medio del acompañamiento social y la asignación de servicios y recursos sociales disponibles.
- Establecer coordinación con otros profesionales y servicios relacionados con el programa de intervención.



- Proporcionar atención continuada, tanto individual como familiar y grupal.
- Acompañamiento en el desarrollo de la implementación del plan individual de atención.

#### 4. ATENCIÓN DE SITUACIONES DE URGENCIAS SOCIALES:

##### 4.1. Urgencias ordinarias, dentro del horario laboral, en relación con:

- Alojamiento básico. Necesidad de alojamiento de urgencia.
- Violencia de género. Situaciones. Demanda de urgencia en relación con menores o conflicto familiar grave, que deriven alguna de las instituciones (Guardia Civil, Policía o centro escolar, SALUD, principalmente).

- Demanda para gastos de transporte (billetes con fecha inminente) o medicación puntual, y no es posible esperar a una fecha de cita.

- Corte de suministros. Se pueden dar dos situaciones:

- Transeúntes.

- Alimentación básica o emergente (prioritaria además cuando hay menores).

##### 4.2. Urgencias fuera del horario laboral. En proceso de implantación.

#### 5. GESTIÓN DE SERVICIOS Y AYUDAS SOCIALES:

- Valorar técnicamente la situación de acuerdo con los requisitos establecidos en la normativa correspondiente.

- Tramitar los servicios y ayudas sociales de la Comarca y de la comunidad autónoma y de otras Administraciones y de otras entidades de la iniciativa social, de acuerdo al programa de intervención.

- Proponer la concesión, cuando proceda, del servicio o ayuda comarcal correspondiente, teniendo en cuenta los recursos disponibles.

- Realizar el seguimiento de los servicios y ayudas para asegurar su correcto uso o aplicación y su adecuación a la necesidad valorada.

- Apoyar técnicamente aquellos proyectos de la iniciativa social y/o de entidades privadas con los que la Comarca ha establecido convenios de colaboración.

- Todas estas tareas en los diversos servicios:

- De servicios de intervención familiar.

- De servicios de ayuda a domicilio complementario.

- De promoción de la animación comunitaria y de la participación.

- De prevención e inclusión social.

- o Intervención en la diversidad cultural.

- o Acogimiento en campañas agrícolas.

- o Servicios de acogimiento de transeúntes.

- o Absentismo escolar.

- o CPC: Centro de Prevención en Conductas de Riesgo.

- o Servicio ISEAL. Transporte social adaptado.

- o Servicio a la igualdad y violencia de género.

- o Programa de inclusión social en situaciones de riesgo de exclusión.

- o Plan de convivencia en la interculturalidad.

- De apoyo a personas cuidadoras:

- o De apoyo en estancias diurnas y alojamiento en residencia.

- o Grupo Cuidarte.

- De alojamiento temporal para situaciones de urgencia.

- De prestaciones:

- o Ayudas de urgencia y pobreza energética.

- o Becas de atención a la infancia.

#### 6. SERVICIOS DELEGADOS POR OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS Y ESTABLECIDAS EN LA FÓRMULA MÁS ADECUADA.

#### 7. TRABAJO COMUNITARIO Y GRUPAL.

- Identificar y dar a conocer las actividades que en materia de acción social desarrollan en la Comarca de las diferentes asociaciones y entidades.

- Orientar a las entidades y asociaciones de acción social hacia las iniciativas comunitarias existentes en cada distrito y facilitarles el acceso.



- Detectar y canalizar las demandas de participación en acciones de voluntariado social y potenciar la participación.
- Potenciar y apoyar la creación de nuevas experiencias solidarias en relación con las necesidades sociales existentes (grupos de ayuda mutua, grupos socioeducativos, grupos socioterapéuticos y otros).
- Difundir experiencias de trabajo comunitario desarrolladas en la Comarca.
- Promover la elaboración de estudios sobre la realidad social para la planificación de las actuaciones.

#### 8. COMPROMISOS DE CALIDAD

Los compromisos que se recogen en la Carta de Servicios del Centro de Servicios Sociales de la Comarca son:

1. *ESTRATEGIAS DE CALIDAD*. El Centro de Servicios Sociales, en el plazo de dos años elaborará una estrategia de calidad, tal cual recoge su Reglamento de organización y funcionamiento de centro.

INDICADOR ASOCIADO:

- 1.1. Fecha de aprobación de la estrategia de calidad.
- 1.2. Número de estrategias aprobadas.
- 1.3. Porcentaje de estrategias desarrolladas anualmente.

2. Los Centros de Servicios Sociales facilitan su accesibilidad ofreciendo en todos los municipios un horario de atención de la/el trabajadora/or social, mediante cita previa, de 9:00 a 14:00 horas, de lunes a jueves. En cada municipio, atendiendo a los siguientes criterios de población y demanda, se establecerá de uno a cuatro días y horas de atención. Además de garantizar un sistema de traducción en diferentes idiomas y una atención personalizada.

INDICADOR ASOCIADO:

- 2.1. Porcentaje de usuarios atendidos según la población total con cita previa.
- 2.2. Porcentaje de usuarios atendidos fuera de cita.
- 2.2. Porcentaje de usuarios atendidos a través del sistema de traducción telefónico.

3. En el 80% de los casos, la primera entrevista con una/un trabajadora/or social a partir de la petición de cita, tendrá lugar en un plazo máximo de diez días hábiles en Caspe. En el 20% de casos restantes, la primera entrevista se realizará en un plazo máximo de doce días hábiles. En el resto de municipios serán atendidos en la semana.

INDICADORES ASOCIADOS:

- 4.1. Porcentaje de primeras entrevistas realizadas en un plazo máximo de diez días hábiles.
- 4.2. Porcentaje de primeras entrevistas realizadas en un plazo máximo de doce días hábiles.
- 4.3. Número de criterios establecidos para la mejora de la atención en las citas.

4. La atención en los Centros de Servicios Sociales de las situaciones tipificadas como urgentes se iniciará el mismo día en que se tiene conocimiento de las mismas, tanto si se trata de personas que acuden por primera vez como si son personas que se encuentran en proceso de atención.

INDICADOR ASOCIADO:

- 4.1. Porcentaje de casos que presentan situación tipificada como urgente cuya atención se inicia el día que se tiene conocimiento de la misma en el Centro de Servicios Sociales.

5. Deberá establecerse un sistema de satisfacción y opinión de usuario de usuario y revisarse este cada tres años mínimo, debiendo ser este en la calidad y trato por los profesionales de media según la escala que se establezca.

INDICADOR ASOCIADO:

- 5.1. Satisfacción media de los usuarios en general dentro del sistema de satisfacción establecido.



5.2. Satisfacción de las personas usuarias en relación a la atención personalizada de la/el trabajadora/or social y otros profesionales.

6. La ratio de profesionales y tramite de solicitudes y gestión de servicios y programas. Se deberá cumplir con las ratios establecidas en el Decreto de Centros de Servicios Sociales en Aragón del Gobierno de Aragón 184/2016, de 20 de diciembre. Esta ratio se deberá ajustar según la demanda. Y las solicitudes de prestaciones comarcales y programas se valorarán por su trabajador/a social de referencia en un plazo máximo de veinte día hábiles a partir de la entrega de toda la documentación requerida, asegurando la homogeneidad y la equidad en el proceso. El resto de acceso a programas se valorarán por el equipo básico establecido para ello en el plazo de un mes máximo.

INDICADOR ASOCIADO:

6.1. Porcentaje de usuarios atendidos por trabajador social.

6.2. Porcentaje de solicitudes valoradas en un plazo máximo de veinte días hábiles.

6.3. Porcentaje de usuarios valorados en programa de intervención familiar en un plazo de un mes.

7. Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones presentadas por la ciudadanía relativa a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio.

Contestar el 100% de las sugerencias, reclamaciones en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a tres meses.

INDICADORES ASOCIADOS:

7.1. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por los Centros de Servicios Sociales.

7.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones contestadas en un plazo menor o igual a treinta días naturales desde su presentación.

7.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones relativas a los servicios prestados contestadas dentro de los quince días naturales siguientes a su presentación.

7.4. Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones desde su presentación.

7.5. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de tres meses.

#### 9. DISPOSICIÓN DE GÉNERO

Las menciones genéricas en masculino que aparecen en el articulado de dicha carta se entenderán referidas a su correspondiente femenino.

#### 10. DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

ÓRGANOS DIRECTIVOS RESPONSABLES DE LA CARTA DE SERVICIOS:

• Consejería de Servicios Sociales de la Comarca, sita en la sede comarcal (calle Guma, 52, 50700 Caspe (Zaragoza)).

9.1. DATOS DE LOCALIZACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES:

Centro de Servicios Sociales Comarcales:

Calle Guma, 52.

Caspe (Zaragoza).

Teléfono: 976 639 078.

Fax: 976 63 516.

E-mail: [alfredom@bajoaragoncaspe.com](mailto:alfredom@bajoaragoncaspe.com).

—Horarios de atención en los diferentes municipios.

TODOS VAN CON CITA PREVIA: 976 639 078.

Caspe: Calle Gumá, 52, 8-9 / 50700 Caspe (Zaragoza).

Atención coordinador: Martes de 11:30 a 13:00 horas.

**HORARIOS:****Caspe:**

Cuatro trabajadora/es sociales con cita previa: Días:

- De lunes a jueves. Más datos en la web [www.cbac.es](http://www.cbac.es).

—Horario de atención telefónica TS: De 8:00 a 9:00 y de 13:00 a 14:30 horas:

**Fabara:** Plaza España, 1.

Trabajadora social (Ascen): Lunes y jueves de 9:00 a 10:30 horas.

Teléfono: 976 635 369.

**Maella:** En el Ayuntamiento.

Trabajadora social: Lunes y jueves de 11:30 a 13:30 horas.

Teléfono: 976 638 011.

**Chiprana:** Martes de 10:00 a 12:30 horas en el Ayuntamiento.**Fayón:** Lunes de 10:00 a 12:30 horas en el Ayuntamiento.**Nonaspe:** Ayuntamiento: 976 636 001 martes de 12:00 a 14:30 horas.

La atención del resto de profesionales (educadoras y psicóloga) se gestiona por agenda propia y por citas programadas entre el usuario y al profesional.

Más datos de información y contacto en la web de la Comarca: [www.cbac.es](http://www.cbac.es).

La variación de estos será publicada en:

- La web de la Comarca.
- Puntos de información en los diferentes municipios donde se ubique la Unidad de Trabajo Social. Principalmente en sedes de los diferentes Ayuntamientos.

Caspe, a 14 de septiembre de 2021. — El presidente, Cristian Poblador Guardia.

**TARIFAS:**

(artículo 9, Ordenanza fiscal núm. 3, reguladora de la tasa por la prestación de servicios del Boletín Oficial de la Provincia de Zaragoza)

**Anuncios ordinarios:**

- 1.º 0,025 euros por cada carácter que integre el texto del anuncio.
- 2.º 37,50 euros por cada gráfico o imagen tamaño ½ DIN A4.
- 3.º 75,00 euros por cada gráfico o imagen tamaño DIN A4.

**Anuncios urgentes:**

- 1.º 0,050 euros por cada carácter que integre el texto del anuncio.
- 2.º 75,00 euros por cada gráfico o imagen tamaño ½ DIN A4.
- 3.º 150,00 euros por cada gráfico o imagen tamaño DIN A4.