

SECCIÓN SEXTA

Núm. 5866

COMARCA BAJO ARAGÓN-CASPE BAIX ARAGÓ-CASP

APROBACIÓN definitiva de la modificación del reglamento de funcionamiento del Servicio de Información, Valoración, Diagnóstico y Orientación Social (SIVO) de la Comarca del Bajo Aragón-Caspe/Baix AragóCasp.

Al no haberse presentado reclamaciones durante el plazo de exposición al público, queda automáticamente elevado a definitivo el acuerdo plenario inicial aprobatorio de la modificación del reglamento de ayuda a domicilio de la Comarca del Bajo Aragón-Caspe/Baix Aragó-Casp, cuyo texto íntegro se hace público, para su general conocimiento y en cumplimiento de lo previsto en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases del Régimen Local, y en el artículo 141 de la Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón.

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN, VALORACIÓN, DIAGNÓSTICO Y ORIENTACIÓN SOCIAL (SIVO)

La Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, da respuesta al mandato expreso del Estatuto de Autonomía de Aragón, según la reforma aprobada por Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, que en materia de bienestar y cohesión social incluye la obligación de los poderes públicos de Aragón de promover y garantizar un Sistema Público de Servicios Sociales suficiente para la atención de personas y grupos, orientado al logro de su pleno desarrollo personal y social, así como especialmente a la eliminación de las causas y efectos de las diversas formas de marginación o exclusión social, regulando un sistema que reposa, funcionalmente, sobre la distinción entre servicios sociales generales, destinados al conjunto de la población, y servicios sociales especializados, dirigidos a aquellas necesidades que requieren una atención específica.

El artículo 36.2 de la citada ley, en su letra a), contempla el Servicio de Información, Valoración, Diagnóstico y Orientación entre los Servicios Sociales Generales.

El catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón aprobado mediante decreto 143/2011, de 14 de junio, detalla el Servicio de Información, Valoración, Diagnóstico y Orientación Social como una prestación de servicio de naturaleza esencial.

El decreto 30/2023, de 22 de marzo del Gobierno de Aragón, por el que se regula la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales en Aragón, deroga el anterior decreto 184/2016, de 20 de diciembre, con el mismo fin. En su artículo 8. Funciones del Centro de Servicios Sociales, al Centro de Servicios Sociales le corresponde desarrollar los servicios sociales generales de gestión directa y la información, valoración, diagnóstico, prescripción, coordinación, supervisión, planificación y evaluación de los servicios sociales generales de gestión indirecta.

Por último, la orden CDS/1560/2018, de 30 de agosto, regula el servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social, y en conformidad con su contenido, se aprueba el presente reglamento de funcionamiento.

Reglamento de organización y funcionamiento del centro de servicios sociales de la comarca del bajo Aragón Caspe/Baix Aragó Casp. publicado el 8 de marzo de 2024 en BOPZ.

CAPÍTULO I

Concepto, naturaleza y finalidad

Artículo 1. — *Concepto.*

El Servicio de Información, Valoración, Diagnóstico y Orientación Social es una prestación de servicios sociales generales, de carácter esencial y gratuito, que ofrece

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

Artículo 2. — Competencia y ámbito de aplicación.

La competencia del servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social corresponde a la Comarca del Bajo Aragón Caspe/Baix Aragó Casp. a través del Centro de Servicios Sociales.

Su ámbito territorial será, por tanto, los municipios que componen la Comarca del Bajo Aragón Caspe/Baix Aragó Casp.

Artículo 3. — Objetivos.

Serán objetivos de los programas de información, valoración y orientación los siguientes:

1. Ofrecer a las personas usuarias la información que resulte necesaria para que conozcan el contenido de las prestaciones del sistema público de Servicios sociales y de otros sistemas de bienestar.
2. Atender a las personas que presentan demandas de cualquier tipo ante los Servicios Sociales con el fin de ofrecer una primera respuesta, y si procede, derivar hacia otros recursos.
3. Realizar el estudio conveniente para efectuar la valoración individualizada y hacer una evaluación integral de necesidades que permita fundamentar el diagnóstico del caso.
4. Orientar hacia las prestaciones más idóneas, tras un diagnóstico de necesidades, y elaborar un plan individual de atención, siempre que la intervención requiera seguimiento.
5. Establecer una relación de ayuda profesional y de acompañamiento como proceso que asegure una atención continuada y potencia los recursos personales a las personas usuarias.
6. Informar con carácter general de prestaciones de otros sistemas públicos orientados al bienestar social, derivando a los recursos correspondientes de los mismos, para su adecuada atención.

Artículo 4. — Finalidad.

La finalidad del Servicio de Información, Valoración, Diagnóstico y Orientación es doble: Para la ciudadanía y para el propio sistema de servicios sociales.

a) Para la ciudadanía: garantizar el acceso de la población a los recursos sociales básicos, dar a conocer los recursos del sistema de servicios sociales y los procedimientos de acceso a los mismos, orientar y asesorar sobre las alternativas de solución o mejora de una determinada situación problemática, atender situaciones puntuales de urgencia, realizar la primera valoración de la situación y su posterior atención en prestaciones del Centro de Servicios Sociales o su derivación, si procede, a otros recursos del sistema público.

b) Para el sistema de servicios sociales: detectar la realidad social para garantizar una adecuada planificación y evaluación, identificar situaciones y grupos de riesgo para facilitar la igualdad de acceso al sistema y prevenir las necesidades sociales, coordinar las acciones, proveer de datos que orienten y mejoren el funcionamiento del sistema en sus procesos de planificación, programación y evaluación.

CAPÍTULO II

Características y contenido del servicio

Artículo 5. — Características del servicio.

1. El Servicio de Información, Valoración, Diagnóstico y Orientación Social es una prestación de servicios sociales generales de naturaleza esencial y gratuita.

2. Se dirige a la población en general y desarrolla intervenciones individuales, con familias y unidades de convivencia, con grupos y con la comunidad.

3. Su gestión es pública y directa correspondiendo a los profesionales de la estructura básica del Centro de Servicios Sociales.

4. Las unidades de trabajo social desarrollarán, mediante presencia física directa y/o telefónica, las funciones asignadas al Centro de Servicios Sociales en todos y cada uno de los municipios de su ámbito territorial de referencia.

5. El Centro de Servicios Sociales establecerá un sistema de cita previa para garantizar una mejor atención social. El uso de este sistema no podrá significar la omisión de la obligación para la atención inmediata en situaciones de urgencia dentro del horario laboral.

6. Los modelos de intervención utilizados serán los propios de trabajo social y principalmente el modelo de atención centrado en la persona. Y conforme a los protocolos de actuación establecidos en su código deontológico.

7. La atención del SIVO se prestará, principalmente en los municipios de las personas usuarias. Para ello los ayuntamientos habilitarán el espacio adecuado para la Unidad de Trabajo Social (UTS) en las condiciones que establece el decreto 30/2023.

Artículo 6. — *Atenciones y actividades del servicio.*

Las atenciones que incluye el servicio son:

1. Información. Consiste en una información técnica sobre los derechos y recursos existentes del sistema de servicios sociales y de otros sistemas de protección social. Podrá prestarse de forma individual y grupal, y a través de medios de difusión colectiva.

2. Valoración. Implica analizar los elementos de una situación concreta de necesidad social para realizar un diagnóstico que permita buscar vías de solución a la situación planteada. El informe social es el instrumento específico para expresar el diagnóstico y la propuesta de intervención social.

3. Diagnóstico. Calificación técnica de una situación de necesidad social tras la valoración. Para ello podrá utilizarse la herramienta de diagnóstico social dentro de la APSS.

4. Orientación. Tiene por objeto prescribir el recurso idóneo o el conjunto de medidas a adoptar. Debe presentarse a la persona implicada, 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 implicada.

5. Canalización. Tratamiento e Intervención. 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 oportuna intervención social del Centro.

6. Derivación. Acto profesional de acompañamiento hacia dispositivos de los que el Centro de Servicios Sociales carece. Se aportará al recurso oportuno el Informe correspondiente de derivación.

7. Tramitación. Para acceder a los recursos del sistema de servicios sociales, se realizará, cuando proceda, de los trámites administrativos y la gestión documental que corresponda. En las plataformas digitales o físicas que la Comarca disponga en ese momento.

8. Registro de datos. Las unidades de trabajo social iniciarán la cumplimentación de la historia social y la recogida de datos básicos de las personas beneficiarias, a través de aplicativos informáticos del sistema autonómico disponible en el momento del registro, así como otros dispositivos de registro que la comarca utilice. La información recopilada está sujeta a la legislación vigente en cada momento en materia de protección de datos.

Artículo 7. — *Actividades.*

Para la ejecución de las atenciones descritas, el servicio desarrollará las siguientes actividades:

1. Atención directa de consultas sobre derechos y recursos sociales.

2. Entrevistas. Relación técnica entre dos o más personas en la que se recaba o emite determinada información o documentación para prestar la orientación o tratamiento preciso, con el fin de alcanzar un objetivo concreto.

3. Informes. Descripción escrita de las características y circunstancias de un asunto sobre el que se emite dictamen.

4. Gestiones. Actuaciones o diligencias conducentes para el logro de los objetivos fijados.

5. Reuniones. Interrelaciones entre dos o más personas que intercambian opiniones y/o información, y/o establecen acuerdos en relación con unos objetivos previamente marcados.

6. Visitas domiciliarias. Desplazamiento profesional al domicilio de la persona usuaria, con el objetivo de recabar información complementándola con la observación de las condiciones de vida en ese entorno, y en su caso para emitir información, orientación y apoyo psicosocial en dicho entorno.

7. Diseño y ejecución de planes/programas/proyectos sociales, siendo éstos herramientas técnicas para garantizar la adecuada intervención a la valoración social, objetivos a conseguir y recursos disponibles.

8. Coordinación con instituciones, asociaciones que actúan en el territorio o incidan en él. Mecanismos de colaboración y canales de comunicación que permita compartir información y/o impulsar acciones relacionadas con las demandas recibidas en información, valoración y orientación.

9. Difusión. Propagación a través de diferentes métodos de conocimientos, noticias, resultados, etc.

CAPÍTULO III *Prestación del servicio*

Artículo 8. — *Procedimiento de acceso al servicio.*

Se iniciará a instancia de las personas solicitantes, o de oficio por la persona del trabajo social de referencia. Y la atención se realizará de forma personal o telefónicamente por el/a trabajador/a que le corresponda.

Se establece el sistema de atención con cita previa y programada en todos los municipios gestionado desde el CSS. El horario general de cita previa se establecerá en un rango de 8:00 a 15:00 horas de lunes a viernes (según sea la jornada y horario de la trabajador/a social)

Se establece un criterio de ratio de asignación de persona de trabajo social de referencia en función de:

—Municipios, excepto Caspe, todos los municipios tendrán una única persona de trabajo social de referencia.

—Número de expediente y vinculación a otros programas. En Caspe, se establecerá una ratio de trabajador/a social al SIVO en función de número de expediente y la vinculación a:

- Programas específicos en los que se participe como TS.
- Si están vinculados a otros municipios además de Caspe como profesional de referencia.
- Vinculados a comisiones y grupos de trabajo permanentes.

—En la asignación de casos nuevos, se tendrá en cuenta los expedientes inactivos que deban pasar a activos, por lo que se contará como usuarios nuevos.

Será el personal administrativo del Centro de Servicios Sociales quien reciba la demanda de cita previa, ya sea personal o telefónicamente. La cita también podrá cogerse directamente por las personas ciudadanas a través de internet <https://citapreviacss.cbac.es> o a través de la sede electrónica de la comarca <https://comarcaba-joragoncaspe.sedelectronica.es/info.0>

Siempre que quede hueco en las citas programadas esta podrá ser dada hasta la hora de atención en el mismo día.

Entre las funciones a desarrollar se encuentran:

1. Recepción de la ciudadanía. Acogida de las personas solicitantes, escuchando la demanda e informando sobre el funcionamiento del Centro de Servicios Sociales.

2. Se establecerá un sistema de «triaje» (estrategia que se ira adaptando a las necesidades y cambios de la organización del centro) para determinar si la situación

de necesidad requiere atención social urgente (urgencias sociales ordinarias), se tramita una cita, se deriva a otros recursos o se inicia una tramitación determinada.

3. Discriminación inicial del tipo de demanda planteada:

a. Discernir si es susceptible de atención en el Centro de Servicios Sociales: si solicitan atención social o presentan demanda inespecífica o propia del sistema de servicios sociales o es recoger únicamente documentación.

b. No irá a cita ordinaria:

i. La presentación de documentación. Se establece un criterio de recogida de documentación en ventanilla.

ii. La gestión de ciertos trámites que se determinen según criterio del centro, como trámites de vacaciones, balnearios de IMSERSO/DPZ, familia numerosa.

iii. Para gestionar consulta del estado de una prestación o gestión ya realizada se establece una instrucción de aviso al profesional de trabajo social de referencia.

iv. Para las sesiones grupales organizadas para dar información y orientación en el trámite.

v. La entrega de tarjetas de ayuda de urgencia. Serán gestionadas directamente por el Trabajador/a social.

vi. Urgencias ordinarias en horario laboral.

vii. Personas temporeras/transeúntes que serán atendidos fuera de citas.

c. Canalizar la atención de las personas beneficiarias de servicios sociales:

—Si la demanda que plantea requiere intervención inmediata, su atención tiene carácter prioritario y el servicio se presta en modalidad de atención de urgencia según el criterio establecido de situaciones de urgencia.

—La atención a las personas transeúntes/temporeras, se atenderá en función de los criterios establecido en el día, siendo rotativo entre los profesionales de trabajo social.

—Existe la opción de cita fuera de los días establecidos de citas. Esta está en relación a citaciones de agenda de los profesionales de trabajo social. Esta podrá ser dada por las auxiliares administrativas con el visto bueno del profesional o directamente por el trabajador/a social.

4. A cada persona usuaria se le asignará un profesional de trabajo social que corresponda como profesional de referencia en función del criterio que el Centro de Servicios Sociales tenga establecido. Si fuera nueva persona usuaria se registrará en el programa informático propio de cita previa del centro, quien le asignará de forma automática un profesional de trabajo social, el cual será el mismo para cualquier otra demanda.

Una vez concertada cita previa, en la fecha y hora asignada, la persona usuaria será atendida por la Unidad de Trabajo Social, por el profesional de referencia, en el despacho habilitado de su municipio de residencia o de forma telefónica, si lo demanda el usuario/a.

La cita quedará registrada en el programa informático de cita previa y posteriormente el Trabajador/a social deberá actualizar el estado de ésta si ha sido atendido o no, para llevar un seguimiento de las citas y del absentismo de éstas.

En base a la situación de necesidad o demanda, se diferencia la modalidad del servicio:

—Primera atención. Atención de información y orientación.

—Atención básica. Para aquellas o unidades familiares personas que requiera de una intervención a medio y largo plazo, previo a un diagnóstico.

—Atención de urgencia. Cuando la demanda requiera de una actuación inmediata dentro del horario laboral.

—Atención de urgencia fuera del horario laboral, dentro del turno de guardias sociales

El profesional de trabajo social facilitará información objetiva sobre recursos solicitados y registro de datos de las personas usuarias en la plataforma de registro de usuarios de Servicios Sociales. APSS

5. Tramitación/gestión documental básica y registro de ello en la APSS y otros registros propios de comarca.

6. Gestión de llamadas desde ventanilla, según los criterios establecidos.

Se respetará el orden de atención de personas usuarias que hayan acudido con cita previa y se atenderá bajo la disponibilidad horaria del trabajador/a social, en base a la programación de su agenda.

La atención en los municipios sin sistema de cita previa será residual y orientando a la población al uso de la cita previa, para una mejor organización del SIVO.

El profesional de trabajo social realizará el estudio correspondiente para la elaboración del diagnóstico.

Si se necesita un estudio y diagnóstico más especializado, el profesional de trabajo social requerirá la valoración del equipo multidisciplinar del Centro de Servicios Sociales. Se establece un protocolo de derivación de casos al equipo según exista programa específico o no.

Una vez se disponga del diagnóstico, se realizará la programación de la intervención, definiendo objetivos, metas, plazos e indicadores y se prescribirán los recursos adecuados.

Si el CSS dispone de los recursos adecuados, se establecerá el mecanismo de acceso y uso, así como del sistema y periodicidad de la evaluación. Cuando el CSS no disponga de los recursos adecuados, se derivará a los servicios sociales especializados que proceda para el tratamiento especializado, articulando la fórmula de acompañamiento y seguimiento continuo.

Artículo 9. — *Modalidades de servicio.*

El Servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social contiene las siguientes modalidades: primera atención, atención básica y atención de urgencias dentro del horario laboral.

Artículo 10. — *Primera atención (va a cita previa establecida y programada).*

Supone el conjunto de atenciones de trabajo social dirigidas a conocer en primera instancia la necesidad social. Las actuaciones de la UTS consisten en:

- Recepción la demanda.
- Realizar la primera valoración social de la situación de necesidad o demanda, dar una información y apoyo básico, y garantizar la atención ágil de las demandas que no requieran intervención social a medio o largo plazo.
- Dar una información de los recursos existentes y de los procedimientos para acceder a los mismos.
- Gestionar aquellas prestaciones que no requieren seguimiento con la persona beneficiaria o su núcleo familiar.
- Derivar a otros programas o recursos del sistema público de servicios sociales y/o de otros sistemas de protección social.
- Determinar la necesidad de derivación a la modalidad de atención básica y tramitar la siguiente cita, si procede.
- Determinar la necesidad de derivación a otros programas o recursos del sistema público de servicios sociales.
- Registrar las actuaciones en las aplicaciones informáticas que disponga la comarca de registro de servicios sociales o propias, APSS.

En esta modalidad, cuando sea un caso nuevo se asignará una hora de atención y será directamente asignada por el programa informático.

Se incluye la posibilidad de realizar la primera atención a nivel grupal con una duración máxima de dos horas. Se organizarán grupos informativos cuando se considere que existan temas de interés general y sea positivo abordarlo en grupo para rentabilizar el tiempo del profesional y poder atender a más población diana. Anualmente se podrá estudiar temas a trabajar grupalmente.

Artículo 11. — *Atención básica (podrá ir a cita previa programada o a cita agendada por el profesional de trabajo social -fuera de cita).*

La atención básica se realiza cuando es necesaria una valoración y diagnóstico e intervención a medio o largo plazo. Se diferencian niveles de intervención:

Norma

1. Intervención individual y con unidades de convivencia que implica siempre:

a) Recepción de la demanda. Podrá plantearse, además de por la persona usuaria, por otras entidades o por terceras personas. Así como de oficio.

b) Valoración social inicial y/o diagnóstico. Habrá una valoración inicial de Trabajo Social que, cuando requiera de una intervención interdisciplinar exigirá una valoración de equipo. En todo caso, la valoración interdisciplinar podrá solicitarse por cualquier miembro del equipo del Centro de Servicios Sociales.

Como resultado de dicha valoración cabe realizar:

—Continuar profundizando en la valoración y/o elaborar un diagnóstico más especializado o realizar una valoración en equipo cuando sea necesario una intervención interdisciplinar.

—Tramitación y gestión para el acceso a prestaciones y/o servicios sociales del propio Centro de Servicios Sociales. Una vez finalizada se procederá al cierre de la intervención.

—Canalización a otros profesionales del equipo para intervención a través de otros servicios propios del centro. Para ello se establece un protocolo propio

—Derivación a otros profesionales del equipo para intervención Familiar, según el programa establecido en comarca.

—Derivación a servicios sociales especializados cuando se requiera tratamiento especializado y el CSS no dispone de los recursos adecuados.

—Intervención multidisciplinar continuada en situaciones multiproblemáticas de especial complejidad.

Esta última actuación junto a la valoración social en equipo se realizará fuera del horario establecido de atención directa de las unidades de Trabajo Social.

Además, siempre que se estime necesario algún tipo de intervención que requiera seguimiento y que la persona usuaria preste su consentimiento para ello se realizará:

—Diseño de un Itinerario Individualizado de Atención Social que se elaborará con su participación de la persona usuaria, estableciendo acuerdos y plazos de revisión conjunta y entregando copia del mismo. Se trabajará en la medida de lo posible en el MCP (modelo centrado en la persona)

—Acompañamiento social. (sería la aplicación del itinerario) Intervención profesional temporal encaminada al desarrollo de las potencialidades y capacidades de la persona, haciéndola protagonista de su propio proyecto vital.

—Seguimiento y evaluación continua para favorecer la adaptación de los mecanismos que permitan la consecución de objetivos planteados en la intervención social. La evaluación se realizará con el seguimiento y valoración correspondiente. La evaluación quedará reflejada por escrito, tanto en su previsión como en su resultado. Y participarán los técnicos implicados y personas afectadas.

Se establecerá un protocolo de derivación y coordinación de las UTS, del SIVO con otros profesionales que lleven programas específicos. Ahí se determinará la función del profesional de trabajo social de referencia y el resto de profesionales que intervenga en los programas específicos, ejplo. SAD, Intervención familiar, Inclusión, etc.

Se establece una instrucción de que casos y cómo llevar a equipo, teniendo el equipo del CSS una función de apoyo en la valoración y diagnóstico del mismo.

Todas las intervenciones habrán de quedar registradas en el aplicativo informático habilitado en el momento que se realice la intervención. (APSS) así como en las herramientas que la Comarca utilice para la gestión de sus prestaciones propias. Es quién abre la intervención en la APSS independientemente que intervengan en el seguimiento otros profesionales del equipo.

La dirección técnica realizará un seguimiento semestral de las intervenciones realizadas y registradas en la APSS, para la mejora de la actualización de datos de cara a la realización de la memoria anual del CCSS.

2. Intervención grupal y comunitaria. Se realizará por el equipo técnico del Centro de Servicios Sociales reservando tiempo necesario, y principalmente, fuera del horario establecido de atención directa de las unidades de trabajo social. Se incluye, como mínimo, las siguientes fases con posibles actividades:

—Detección.

•Captación de situaciones de necesidad social, en especial, en los nuevos fenómenos sociales emergentes.

•Análisis de la demanda y atención que se repite de forma periódica

•Observación sobre las situaciones y necesidades sociales que afectan al entorno y a las personas que lo habitan.

•Por derivación de otras entidades.

—Diseño y aplicación de la intervención grupal o comunitaria.

•Realización de propuestas en equipo, de intervenciones a abordar de forma grupal o comunitaria

•Realización de un diseño de la intervención mediante elaboración de planes, programas o proyectos.

•Impulso al encuentro, la coordinación y cooperación entre entidades y asociaciones del territorio.

•Potenciación y apoyo a la creación de nuevas experiencias solidarias en relación con las necesidades sociales existentes (grupos de autoayuda, grupos socioeducativos).

•Asignación de profesionales para realizar las sesiones grupales o comunitarias.

—Difusión.

•Realización de campañas de sensibilización, jornadas y otras actividades. Y cuantas actividades contribuyan a dar a conocer los recursos sociales, a sensibilizar en valores positivos para la convivencia a favorecer condiciones de igualdad social.

•Publicación en página web y redes sociales de la comarca y otros medios de comunicación.

•A través de grupos de referencia o entidades.

—Seguimiento y evaluación. Todo plan, programa o proyecto debe incluir la previsión de evaluación que se realizará con el seguimiento y valoración correspondiente.

•Evaluación del proceso, resultados, compromisos, evolución y recursos.

•Evaluación participativa de todas las personas implicadas en la intervención.

•Redacción de un informe evaluativo de carácter público.

Todas los/as profesionales del equipo que accedan por su trabajo a la Historia Social deberán de guardar secreto y confidencialidad de la información, e informar a las personas usuarias de la concurrencia de los profesionales que vayan a realizar la intervención.

Entidades colaboradoras: Habrá recursos o prestaciones no propios de comarca que podrán prestarse y organizarse con apoyo externo con entidades colaboradoras. Además, se podrá solicitar a otras administraciones y entidades sociales la colaboración en las sesiones grupales que se organicen desde la comarca.

Artículo 12. — *Atención de urgencia en horario laboral.*

Se considera que existe necesidad de atención urgente en aquella situación cuya respuesta no permite espera. Por lo tanto, no se requiere cita previa, sino intervención inmediata. Se establecen las siguientes:

a) Desprotección y malos tratos a menores.

b) Abandono o desatención de personas vulnerables que carecen de red de apoyo familiar y social.

c) Violencia de género y en el ámbito familiar.

d) Incendios, derrumbamientos u otras circunstancias que dejen a la unidad de convivencia en situación de desprotección total.

e) Ingresos urgentes de la población cuidadora de personas en situación de dependencia.

f) Otras situaciones en que la salud o seguridad de la persona se encuentren en peligro, se perciba gravedad e inmediatez de la situación y que no exista una figura familiar o de apego que pueda hacerse cargo proteger a la persona en situación de urgencia social.

g) Situaciones de necesidad «sentida» que originen grave ansiedad o desequilibrio en la persona.

h) Cortes de suministros, dándose dos situaciones:

- a. Que hayan cortado
- b. O que se les comunica el corte y la cita signada es posterior a este.
- i) Atención a personas transeúntes/temporera/personal vulnerable regulado en dicho reglamento con necesidad de billete o alimentación en el día
- j) Otras circunstancias a valorar por los profesionales.

Será atendido por su profesional de referencia, en caso de no ser posible, por personal técnico disponible en ese momento priorizando si hay otro profesional que está interviniendo en el caso y en su defecto el designado por la dirección del centro.

El tiempo de atención será el que cada situación requiera, retrasando o aplazando las citas previas existentes.

Las actuaciones a desarrollar serán:

- Acogida y contención.
- Valoración y asesoramiento, estableciendo primera hipótesis y posibles alternativas.
- Apoyo psico-social. Ayuda y acompañamiento.
- Información, orientación y movilización de recursos oportunos.
- Coordinación y/o derivación a recursos especializados.
- Registro de atención en los aplicativos informáticos que el CCSS utilice en ese momento.
- Elaboración de informe social y/o de la intervención.
- Canalización a profesional de referencia, si procede, para seguimiento de la intervención y coordinación otros servicios.

Artículo 13. — *Gestión de prestaciones y programas.*

La gestión de prestaciones propias de la comarca será a través de la oficina de asistencia virtual integrado en la plataforma gestiona, estableciendo el procedimiento automatizado, donde las personas usuarias firmarán las correspondientes solicitudes con firma biométrica.

El/a profesional de trabajo social de referencia con la persona usuaria realizará dicho trámite desde dicha oficina virtual.

El resto de las prestaciones y programas se realizarán según se vaya determinando según los procedimientos específicos

CAPÍTULO IV *Organización del servicio*

Artículo 14. — *Personal.*

La gestión del Servicio de Información, Valoración, Diagnóstico y Orientación social corresponde a los empleados públicos de la estructura básica del Centro de Servicios Sociales, fundamentalmente, personal técnico de trabajo social y al personal de administración y/o personal técnico auxiliar de servicios sociales. El personal descrito contará, para la intervención multidisciplinar y comunitaria, con profesionales del centro de otras disciplinas como psicología, educación social, la integración social, animación social o cuales otros se consideren oportunos.

14.1. Profesional de referencia. Cada persona tendrá un profesional de referencia en el nivel de primera atención y básica, que será personal técnico de trabajo social que preste la atención social en su municipio de residencia. En caso de existir varios profesionales en dicho municipio se asignará aquel que corresponda en función del criterio que determine la dirección técnica del CCSS, junto con el equipo. La asignación de este profesional será inmediata, bien mediante cita telefónica o solicitud presencial en las unidades de trabajo social.

El/a profesional de referencia será el responsable del expediente, de la historia social y del plan de atención social de las personas usuarias que tenga asignadas.

Serán funciones específicas del profesional de referencia las siguientes:

- a) Recabar toda la información que posibilite conocer la situación y características socio-familiares de la persona usuaria, así como sus expectativas.
- b) Registrar la información pertinente en la historia social y mantenerla actualizada.
- c) Asegurar una atención global e integral.

d) Elaborar el Plan de Atención social, decidiendo con la persona usuaria los objetivos y la intervención social a desarrollar.

e) Coordinar y dotar de coherencia los diferentes programas individuales y familiares de intervención que conformen el Plan de atención social.

f) Orientar, apoyar, acompañar y realizar el seguimiento global del conjunto de intervenciones desarrolladas por el equipo multidisciplinar del Centro de Servicios Sociales, y coordinar las intervenciones que se desarrollen en los servicios sociales especializados, en otros sistemas de protección social y, en su caso, en entidades sociales.

g) Aquellas otras que se le asignen reglamentariamente.

Cuando la persona sea derivada desde el Centro de Servicios Sociales a los servicios sociales especializados, el/a profesional de referencia remitirá los informes oportunos del equipo multidisciplinar, acompañando la documentación precisa, y deberá coordinarse con el profesional responsable del caso en el servicio social especializado, tanto a efectos de información, seguimiento e intervención, como a los de actualización de la historia social.

Cuando la persona sea derivada por los servicios sociales especializados al Centro de Servicios Sociales, deberán remitirse los informes oportunos a la persona profesional de referencia tanto a efectos de información, seguimiento e intervención, como a los de actualización de la historia social.

14.2. La intervención social podrá tener una persona responsable diferente a la persona profesional de referencia. La persona responsable de cada intervención será la persona profesional del equipo multidisciplinar (profesional de psicología, educación social y trabajo social) que corresponda y se decida en el equipo en función de la intervención de que se trate. Tendrá como funciones básicas la elaboración, dirección, desarrollo, seguimiento y evaluación del plan de atención social.

14.3. La prestación de los diferentes profesionales del equipo Básico, tanto del profesional de referencia como de otros del equipo será bajo el principio de proximidad en cada uno de los municipios en los espacios asignados por los ayuntamientos, excepto en Caspe que será en la sede de ésta, los cuales cederán un espacio adecuado que deberá reunir unos requisitos básicos:

- Ser accesible de conformidad con la legislación vigente en la materia.
- Garantizar la atención confidencial y la independencia e intimidad con el usuario.
- Disponer del mobiliario suficiente para una atención de calidad.
- Reunir condiciones básicas de habitabilidad y confortabilidad.
- Disponer de conexión a Internet y de los navegadores aceptados por la aplicación o aplicaciones del Sistema Aragonés de Información de Servicios Sociales.

1. Cambio de profesional de referencia.

A instancia de parte:

Toda persona usuaria del Centro de Servicios Sociales podrá solicitar un cambio de profesional de referencia, siempre que concurren causas objetivas que lo motiven y de acuerdo con las posibilidades del centro de Servicios Sociales:

—Cuando exista una posible implicación personal directa con el profesional que suponga una no objetividad en la intervención.

—Cuando exista una resolución favorable al usuario de una queja dentro del procedimiento regulado y que haya vulnerado alguno de los derechos reconocidos en la carta de derechos y obligaciones.

—Cuando haya un acuerdo tras una valoración de segunda opinión solicitada por la persona usuaria.

De oficio el cambio de profesional de referencia podrá ser por diferentes motivos:

a) Cambio de residencia de la persona usuaria o modificación de plantilla y/o reorganización de las UTS.

b) En el caso de cambios de unidades de convivencia, podrá darse un cambio de profesional de referencia con el siguiente criterio:

—Si la persona o unidad se va a otra ya formada donde hay expediente, habrá cambio de profesional de trabajo social de referencia. Pasará al TS de referencia de la unidad a la que va o van.

—La persona o unidad se van del domicilio y forman una nueva unidad y no hay expediente en este caso se queda el profesional de referencia que lo tiene.

—Dos personas o unidades familiares que forma una nueva unidad con domicilio nuevo (teniendo expediente ambos con profesionales diferentes), se quedaría el expediente el profesional que lleve más tiempo interviniendo y la intensidad del mismo.

Cualquier otro supuesto que no estuviera contemplado se determinará el cambio o no en función de criterios de ratios.

Para atender las solicitudes de cambio de profesional de referencia, ya sea a instancia de la persona usuaria como del propio profesional, se establece el procedimiento siguiente:

a) Se iniciará el procedimiento mediante solicitud por escrito en Instancia General o impreso de reclamación dirigido al Centro de Servicios Sociales, motivando las causas que originan la solicitud.

b) La dirección del centro, tras su recepción, realizará los siguientes trámites:

—Audencia a las personas interesadas.

—Valoración de la solicitud teniendo en cuenta:

•Causas objetivas que motivan la solicitud: relación conflictiva entre profesional y persona usuaria, etc. y otros motivos, que, a juicio del personal de dirección, pudieran menoscabar la correcta prestación del servicio.

•A nivel organizativo: Disponibilidad de personal y posibles cambios en la organización de la prestación del servicio (lugar de atención, cita previa...).

—Emisión de informe técnico con propuesta de resolución, que elevará a Presidencia de la Comarca.

c) Comunicación por escrito al solicitante de la resolución adoptada estableciendo un plazo de aceptación de dicha resolución.

2. Segunda opinión de trabajo social. Se establece un procedimiento de segunda opinión en el trabajo social de referencia.

La segunda opinión en Trabajo Social hace referencia a la solicitud de un nuevo diagnóstico o/y o propuesta de intervención diferente al propuesto por el/a profesional de trabajo social de referencia solicitado por el titular cuando exista motivos suficientes para ello.

—Cuando el/a profesional que se le ha asignado desconozca el caso y exista una trayectoria de intervención en el Centro de Servicios Sociales diferente.

—Cuando haya un convencimiento y motivación documentado de establecer otro diagnóstico y/o proyecto de intervención

—Cuando exista otros informes u orientaciones de intervención de profesionales de trabajo social que hayan intervenido con la persona usuaria que determine una intervención diferente. Dicha nueva valoración se realizará por un comité de profesionales de trabajo social, donde el/a profesional de trabajo social de referencia expondrá su prescripción y se analizará la demanda de la persona usuaria. En la sesión de valoración y dictamen no estará el profesional de referencia. Esta se comunicará al profesional de referencia y se comunicará a la persona usuaria. Se actuará siempre respetando el código deontológico de trabajo social aprobado por el Consejo General en 2012. Se trata de un derecho de los usuarios de servicios sociales reconocido en la ley de servicios sociales 5/2009. Por lo tanto, no es un cambio de profesional de referencia aun cuando podría ser causa según el caso y circunstancias podrá haber cambio de profesional de referencia si se acuerda

Pueden solicitar la segunda opinión los usuarios que se encuentren en alguno de los siguientes supuestos:

a) Cuando el profesional que se le ha asignado desconozca el caso y exista una trayectoria de intervención en el Centro de Servicios Sociales diferente.

b) Cuando haya un convencimiento y motivación documentado de establecer otro diagnóstico y/o proyecto de intervención

c) Cuando exista otros informes u orientaciones de intervención de profesionales de trabajo social que hayan intervenido con el usuario/os que determine una intervención diferente.

Se iniciará el procedimiento mediante solicitud por escrito en Instancia General o impreso de reclamación dirigido al Centro de Servicios Sociales, motivando las causas que originan la solicitud.

La dirección del centro, tras su recepción, realizará los siguientes trámites:

- a) Audiencia a las personas interesadas.
- b) Valoración de la solicitud, a través de entrevistas con el profesional y usuario, así como con los datos de expediente la propuesta que hace el usuario.
- c) Emisión de informe técnico con propuesta de resolución, será comunicada al profesional de referencia y se le comunicará por escrito al solicitante de la resolución adoptada estableciendo un plazo de aceptación de dicha resolución. Se podrá pedir orientación al equipo de Servicios Sociales si así se ve conveniente.

El usuario solo podrá ejercer la solicitud de segunda opinión una vez en cada propuesta de intervención o de acción ante una situación concreta.

Artículo 15. — *Criterios organizativos generales.*

1. Horario de atención al público del SIVO.

Se establece un horario personalizado en cada municipio con asignación de día, horario y frecuencia. Esta se determinará en función del número de habitantes del municipio.

Se establece un criterio de atenciones/citas programas en los diferentes municipios según los criterios:

- Municipios de más de 10.000 habitantes. Caspe.
 - Cinco días de atención distribuidos por los diferentes profesionales de trabajo social vinculados, en las horas que se determinen.
- Municipios entre 1.500 y 5.000 habitantes. Maella.
 - Dos días de atención, en las horas que se determinen.
- Municipios entre 300 y 1.500 habitantes. (Fayón, Chiprana, Nonaspe y Faba-ra).
 - Un día de atención, en las horas que se determinen.

Esta distribución no obstante podrá ajustarse dentro de la autonomía comarcal a la realidad no sólo de habitantes si no de la demanda siempre en beneficio de las personas ciudadanas y de las posibilidades de la organización.

La presencia será física, principalmente. En aquellos municipios en los que sólo se haya registrado una cita en el día de atención, el/la profesional del trabajo social valorará si requiere atención presencial o telefónica.

Siempre se velará por asegurar la atención de todos las personas habitantes de la Comarca no penalizando la calidad y cantidad de atención en los municipios por su población o despoblación.

La atención se prestará de lunes a viernes de 8:30 a 14:00 horas (a determinar por la entidad, siempre incluido entre 8-15H) para las modalidades de primera atención y atención básica; La atención de urgencia ordinaria se realizará durante toda la jornada laboral, posterior a esta entrará el servicio de urgencia social tal cual está establecido.

Se establecerá un calendario de atención del SIVO y se dará difusión en los distintos medios de la comarca, así como a los ayuntamientos que la conforman. Este será revisable en función de las necesidades del Servicio.

Los calendarios de atención se revisarán cuando exista necesidad o anualmente para su modificación, si procede, con el fin de ajustar los horarios de presencia en función de las necesidades de la población y el CCSS.

El Calendario de atención de las Unidades de Trabajo Social en los municipios integrantes de la Comarca del Bajo Aragón Caspe/Baix Aragó Casp se publicará en la web de la comarca y en los tableros informativos instalados en los diferentes municipios.

2. Gestión de llamadas telefónicas desde ventanilla/auxiliares administrativas. Se establece una instrucción para gestionar las llamadas telefónicas que no estén contempladas dentro del programa de citas a demanda de las personas usuarias hacia lo/as profesionales del CSS, en este caso de Trabajo social durante el SIVO.

Estas variarán en función de si tiene agenda y citas o no las horas al día.

—Diariamente tendrá que haber horario telefónico por todos los profesionales: Mínimo 1.30 m. Criterio orientativo (podrá compensarse durante la semana):

- A primera hora desde su jornada laboral.
- A última hora de su jornada laboral

—El horario de llamada se establecerá dependiendo del horario de su jornada, de inicio y fin y de si existe citas concertadas o no.

—Durante las citas concertadas o reuniones de equipo no se recibirán llamadas.

—En el caso de llamadas fuera de los horarios establecidos, las auxiliares recogerán ésta y será informada al profesional para que se devuelva la llamada.

—Ante cualquier incidencia del profesional que no pueda cumplir lo establecido, deberá informar a las auxiliares administrativas lo antes posible.

—Los cambios o propuesta de cambio de horarios o criterios de llamadas deberán ser consensuadas con el coordinador del Centro de Servicio Sociales.

Estas podrán revisarse en función de los criterios de organización del centro a nivel interno acordadas en equipo.

3. Servicio de mínimos de atención.

3.1. En periodo vacacionales:

Se establece un periodo servicio de mínimos de atención para periodos de vacaciones y/o suplencias de profesionales de referencia para garantizar la prestación del servicio. Los/las profesionales de trabajo social bloquearán en su agenda los días de permiso por vacación, asunto propio, permiso médico, o cualquier otra circunstancia.

Según el convenio laboral y tal cual recoge el reglamento del centro de servicio sociales de la comarca del Bajo Aragón Caspe/Baix Aragó Casp. tiene que haber un porcentaje de personal en periodo vacacional, no obstante, en la actualidad y por el número de trabajadores social serán dos los que físicamente estén. Estos dos llevarán su agenda normal y además estarán de referencia del resto según se determine cada año del resto cubriendo solo situaciones de urgencia y excepcionales de la forma más adecuada, principalmente telefónica. No obstante, se establecerá una instrucción de criterios de cobertura de mínimos para determinar que se cubre y cómo.

Si el periodo de vacación o ausencia es inferior a tres semanas y la demanda no requiere de una atención de urgencia, se citará a la persona usuaria en la agenda del/ la profesional de referencia tras su incorporación.

Si el periodo de vacación o ausencia es superior a tres semanas se valorará si es necesaria la atención presencial o telefónica de forma programada. Se tramitará cita previa y se citará en el centro de servicios sociales o servicio social de base, con el/a profesional que determine la dirección Técnica, previa organización con el equipo de profesionales del Trabajo Social.

Se informará de la distribución horaria a cada municipio de la comarca y la población en general.

3.2. Criterios de cambio de permanencias en los diferentes municipios ante incidencias del ts del programa SIVO

EN MUNICIPIOS DE UN DÍA DE ATENCIÓN:

1º. Cuando la incidencia sea ese día y no haya otros días a la semana que la profesional coja fiesta, se planificará y cambiará el día de atención a otro día de la semana a determinar por la agenda del profesional.

2º. Cuando la incidencia no haya sido prevista y haya citas, estas se cambiarán a otros días de la semana o semana siguiente o en su defecto podrá ser cubierto por otro/a profesional coordinado por dirección.

3º. Cuando en el calendario laboral, coincida varias semanas ese día festivo de atención se planificará otro día de atención en una de la semana.

EN MUNICIPIOS DE DOS DIAS DE ATENCIÓN:

1º. Cuando la incidencia afecte a un día sólo y no haya lista de espera a más de una semana, no se cambiará o recuperará.

2º. Cuando la incidencia afecte a los dos días y no haya otros días a la semana que la profesional coja fiesta, se recuperará y planificará un día de atención en esa semana.

3º. Cuando la incidencia no haya sido prevista y haya citas, estas se cambiarán a otros días de la semana o en su defecto podrá ser cubierto por otro/a profesional.

4º. Cuando en el calendario laboral, coincida varias semanas los dos días de atención en festivo se planificará un día de atención en una de la semana.

4. Sistema de cita previa de atención. Se establece el sistema de cita previa en todos los municipios de la comarca.

La gestión de cita previa se realizará por el personal administrativo del centro de servicios sociales de forma presencial o telefónica o de oficio por el profesional de referencia. Se reservará, a través de la aplicación informática específica y propia del centro de servicio sociales. En todos los casos entregando justificante de cita si es presencial. En todos los casos el programa informático de citas emitirá un SMS con el siguiente criterio:

—Si la cita es en el mismo día, no emite SMS.

—Si la cita no es en el mismo día, envía un SMS al móvil asignado con información básica del día, hora, municipio y profesional de referencia que le atiende.

—Si la cita es cuatro días vista, envía 24 horas antes un SMS recordatorio.

Criterio de cambio de cita: Si por motivos de organización y/o necesidad del CSS, es necesario el cambio de cita éste será a través del programa informático el cual enviará un SMS avisando del cambio, siendo esta modalidad la oficial, no obstante, el personal auxiliar administrativo podrán llamar para avisar del mismo a petición del profesional.

Los días y horas de citas será proporcional en los municipios con las mismas características. Los tiempos de cita es de treinta minutos por usuarios, excepto la primera atención que puede ser hasta una hora.

Se determinará un número de citas al día, siendo estas máximo ocho y mínimo cinco, y de media de días de atención por profesional según el rango de habitantes por municipio como está estipulado en el artículo 15. Punto 1 de este reglamento.

Estos criterios podrán revisarse en función de la situación organizativa y estructural del centro de servicios sociales.

5. Cierre y archivo de documentación en las intervenciones abierta SIVO, Se establece una instrucción al respecto que recoja:

1º. Definición: Se entiende por archivar/cerrar una intervención con documentación no aportada a la situación de tener una intervención abierta cuando en su día se nos aportó para la misma una documentación y ésta es insuficiente. Previamente si ha venido y se le ha informado de dicho recurso y se le da la hoja de todo a aportar, esta intervención previa se termina, es una intervención de información, no se deja abierta. Si vuelve o aporta documentación respecto a la misma es cuando abrimos de nuevo una intervención con la valoración.

2º. Plazos: Si transcurrido tres meses seguimos teniendo la intervención abierta sin poder gestionarla por falta de documentación, lo revisaremos, citaremos vía telefónica indicándole que falta la documentación concreta y revisada y si en el plazo de diez días no la aporta, se cerrará la intervención. Dicha gestión se registrará en APSS.

3º. Se cerrará la intervención en APSS. Si pasado ese plazo de diez días no se ha aportado nada, se cerrará Indicando en gestión “se cierra una vez contactado por no aportar la documentación necesaria”.

4º. Archivo de documentos. No se escanea nada. al no ser que sea alguna resolución o documento permanente. Eplo. Resolución discapacidad. Se abrirá una carpeta en su expediente «documentos básicos». Por defecto no se escaneará nada.

6. Gestión de lista de espera.

Cuando se detecte una lista de espera superior a tres semanas con alguno/a de los profesionales de trabajo social se estudiará con dirección del centro:

—Posible motivo de está.

—Posibles acciones para reducir la lista si ésta es no estructural como:

•Valorar poner algún día más de atención.

•Valorar la atención de usuarios por algún otro profesional de trabajo social.

—Si la lista de espera es estructural, las medidas a estudiar deben ser estructurales.

7. Utilización sistema de agenda.

Cada profesional, en este caso los/as profesionales de trabajo social del CSS, llevará su agenda además de las citas programadas.

8. Deber de secreto y confidencialidad.

Toda persona que acceda por su trabajo a la historia social, ya sean profesionales o estudiantes en prácticas, deberán guardar secreto y tratar confidencialmente la información contenida en la misma, así como informar a la persona usuaria de la concurrencia de profesionales que vayan a realizar la intervención social.

9. Demandas solicitadas por los centros y servicios de los sistemas de protección social.

Se presentarán por escrito en el registro de la comarca o registros oficiales, dirigidas al Centro de Servicios Sociales. Con el correspondiente informe en el que se refleje la situación que da lugar a la demanda. Será el personal directivo del centro quien dará respuesta a la demanda planteada.

En aquellos casos, en los cuales, la demanda sea referida a una posible situación de negligencia o maltrato a un menor, se abrirá expedientes y se procederá al estudio investigación por parte del equipo interdisciplinar del CCSS, en el tiempo y plazo que marca la normativa en materia de menores.

10. Soportes documentales.

—Justificante de asistencia a la citación. El programa informático de cita previa, emite un certificado que debe ir firmado por el profesional de referencia en este caso, dentro del programa SIVO, que acredita día, hora y profesional que le ha atendió.

—La justificación sobre prestaciones o intervenciones abiertas, debe ir en un modelo preestablecido y firmado por dirección del Centro de Servicio Sociales.

—El programa informativo de citas emite tickets y SMS de las mismas.

11. Programación anual de actividades de coordinación.

La coordinación interna en el Centro de Servicios Sociales se desarrolla fundamentalmente mediante reuniones de trabajo, para las cuales se reservará un tiempo en los calendarios de trabajo, interfiriendo lo menor posible en la atención establecida en el SIVO, en concreto:

—Reuniones del equipo técnico del CSS:

- Reuniones generales.
- Reuniones de comisiones o grupos de trabajo.

—Reuniones de equipo multiprofesional por programas de intervención.

- Sesiones internas o monotemáticas a demanda con instituciones y entidades.

•Mensual:

- Servicio de Intervención Familiar
- Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Otros programas, etc.
- Reuniones con responsables institucionales, a demanda

La planificación de la calendarización de reuniones se realizará de forma genérica, una vez al año, sin menos cabo de actualizarse y/o modificarse en función de las necesidades del CCSS.

La coordinación externa engloba aquellas actuaciones con profesionales de otros sistemas de protección social, con otras administraciones públicas y con entidades sociales y asociaciones de los municipios de la Comarca. Se desarrolla mediante varios instrumentos:

—Participación en reuniones reguladas en diferentes protocolos de actuación: Absentismo escolar, Atención a mujeres víctimas de violencia de género, Consejos de salud...

—Transferencia de información por medios acordados entre los agentes implicados (gestión telefónica, correos electrónicos...)

—Asistencia a reuniones, sesiones informativas que se promuevan desde otras administraciones.

—Participación en mesas, comisiones de trabajo con otros sistemas de protección social.

—Contactos con entidades contratadas o concertadas por el Centro de Servicios Sociales que desarrollan prestaciones o proyectos propios.

—Cauces de comunicación ágiles, en general de carácter informal, con las asociaciones, entidades y colectivos varios de los municipios.

En estas actividades de coordinación externa, se establece como norma general que el personal que asista a las reuniones sea: El personal directivo o persona en quien delegue, en función de la temática a tratar.

Se tendrá en cuenta el calendario de atención de las unidades de trabajo social y del resto del equipo técnico del centro, a la hora de programar y convocar las actividades de coordinación para compatibilizar ambas actuaciones, en la medida de lo posible.

Artículo 16. — *Instrumentos técnicos.*

Para el desarrollo del Servicio de Información, Valoración, Diagnóstico y Orientación Social se establecen los siguientes instrumentos de trabajo:

1. Informe social.

El informe social se emitirá con carácter preceptivo para el acceso a los recursos del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón.

2. Ficha social.

Incluida en la aplicación informática de la atención primaria en servicios sociales. APSS.

Todas las unidades de trabajo social tendrán acceso a la aplicación informática, recogiendo las actuaciones derivadas de la prestación del servicio.

3. Fichero de recursos y programas informáticos propios.

El equipo técnico del Centro de Servicios Sociales diseñará y elaborará un documento que recoja los datos de los recursos existentes en el área territorial. Cada unidad de trabajo social será responsable de los datos referidos a los recursos de cada uno de los municipios que tenga asignados.

4. Historia social. Documento específico del trabajo social.

4.1. Todas las personas usuarias del Sistema Público de Servicios Sociales tendrán una única historia social que será abierta por el Centro de Servicios Sociales. Corresponde a la persona profesional de referencia la apertura y mantenimiento actualizado de la historia social.

4.2. La historia social es el instrumento en el que se registran exhaustivamente todos los datos significativos (personales, familiares, psicológicos, sociales, sanitarios, de vivienda, económicos, laborales, educativos u otros) de la situación socio-familiar de una persona usuaria, la situación de necesidad, la demanda, el diagnóstico y subsiguiente intervención plasmada en el plan de atención social, los recursos adjudicados, las gestiones e informes de seguimiento y la evolución de tal situación.

4.3. Es el instrumento básico que garantiza la conexión y coordinación entre el Centro de Servicios Sociales y los servicios sociales especializados para mantener una intervención continuada en el Sistema Público de Servicios Sociales.

4.4. Para ese fin se rellenará el aplicativo informático de registro de usuarios de Servicios Sociales disponible en ese momento (APSS o similares).

5. Plan de atención social.

5.1. El plan de atención social es una herramienta técnica del sistema público de servicios sociales que la persona profesional de referencia utiliza para diseñar los objetivos generales de la intervención y para garantizar la globalidad y el carácter integral de la actuación del conjunto de agentes del sistema.

5.2. El plan de atención social se concreta a través de programas para garantizar la adecuación de la intervención a la valoración social, los objetivos a conseguir y los recursos disponibles. Podrán ser individuales (PIA), grupales (PGA) y comunitarios (PCA).

5.3. El contenido mínimo del plan de atención social será el siguiente:

a) Diagnóstico que identifique las diferentes situaciones de necesidad social y las potencialidades.

b) Objetivos y metas a conseguir.

- c) Intervenciones a efectuar y profesional responsable de cada una de ellas.
- d) Recursos a aplicar.
- e) Acuerdos.
- f) Calendario de actuación.
- g) Indicadores para evaluar los objetivos conseguidos.

5.4. En la elaboración del plan de atención social se buscará el máximo grado de consenso posible con las personas interesadas

6. Instrumento de valoración del riesgo y/o exclusión social. DISSO.

Este instrumento se pasará a todas aquellas personas o unidades familiares susceptibles de riesgo y/o exclusión social, principalmente aquellas intervenciones que lleven aparejado un seguimiento social. El resultado de esta valoración será guardado en el expediente de tramitación que corresponda en ese momento.

7. Instrumentos de valoración y diagnóstico en intervención familiar frente a la violencia ejercida sobre las personas menores de edad y atención a menores en situación de riesgo que existen o que se habiliten al efecto.

8. Otros instrumentos y/o herramientas que se consideren necesarios para la intervención de los/las profesionales.

Artículo 17. — *Protección de datos.*

Los datos personales recabados por el centro, así como los incluidos en el Sistema de Información, se registrarán por lo establecido en el reglamento general de protección de datos, Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y su normativa de desarrollo.

Los datos personales recabados podrán ser cedidos a las Administraciones Públicas en los casos previstos por la ley. Además, éstos serán incorporados a la Actividad de Tratamiento del organismo responsable correspondiente.

El Centro de Servicios Sociales, en cumplimiento de la legislación vigente de protección de datos personales, solicitará a las personas usuarias autorización expresa en modelo habilitado al efecto para utilizar sus datos a los efectos de la intervención social y de explotación estadística por cualquier Administración Pública competente en la materia.

Artículo 18. — *Protocolo de actuación ante la violencia externa en el trabajo del personal de la Comarca del Bajo Aragón Caspe.*

Dentro de este servicio, al igual que otros se tendrá en cuenta dicho protocolo, en virtud de tomar en consideración el artículo 5 sobre recomendaciones y procedimiento ante posibles situaciones de agresión o usuarios violentos en diferentes momentos principalmente del servicio.

En casos complejos:

- A) En las entrevistas/comparecencias debiendo estar dos personas del equipo.
- B) En visitas a domicilios, debiendo hacer estas dos personas.

En casos posible riesgo de agresiones establecidas, pedir acompañamiento de Cuerpos y fuerzas de seguridad.

Artículo 19. — *Canales de comunicación e información.*

Se podrá establecer y usar canales digitales de comunicación con las personas usuarias individualmente o como grupos Whasapp o Telegram a través de dispositivo móviles, además de los emails de trabajo y los oficiales de la comarca siempre respetando la normativa de protección de datos.

Artículo 20. — *Lenguaje de género e inclusivo.*

Este reglamento emplea un lenguaje inclusivo y no sexista conforme a la legislación vigente, y usa expresiones genéricas o neutras que engloban a todas las personas, independientemente de su sexo o identidad de género.

Disposición adicional primera

La aplicación e interpretación del presente reglamento corresponderá a Comarca del Bajo Aragón Caspe/Baix Aragó Casp.

The logo consists of the letters 'BOPZ' in a large, white, stylized font, stacked vertically. Above the 'B' is a large, dark grey 'N'. The entire logo is set against a light grey background.

Disposición adicional segunda
Entrada en vigor

El presente reglamento entrará en vigor transcurridos quince días hábiles contados desde el siguiente a la publicación de su texto íntegro en el BOPZ, a efectos de lo previsto en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local.

Caspe, a 31 de julio de 2025. — El presidente, Francisco Javier Nicolás García.