

SECCIÓN SEXTA

Núm. 1627

COMARCA DE BAJO ARAGÓN-CASPE BAIX ARAGÓ-CASP

ANUNCIO sobre aprobación definitiva del Reglamento de organización y funcionamiento del Centro de Servicios Sociales de la Comarca de Bajo Aragón-Caspe/Baix Aragó-Casp.

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 organización y funcionamiento del Centro de Servicios Sociales, 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 de Régimen Local, y en el artículo 141 de la Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón.

ÍNDICE

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.

CAPÍTULO I. Disposiciones generales.

Objeto de la norma.

Definición, características y ubicación.

Titularidad y delimitación.

CAPÍTULO II. Prestaciones, funciones, tareas, requisitos del Centro de Servicios Sociales.

CAPÍTULO III. Organización funcional.

Equipo básico y de programas específicos.

Intensidades y ratio.

Funciones de los profesionales del Centro SS.

Organización y tareas.

Profesional de referencia.

Horarios de atención.

CAPÍTULO IV. Funcionamiento técnico e instrumentos de trabajo.

Metodología y técnicas de trabajo.

Sistema de información.

Diagnóstico social.

Instrumentos básicos y normalización de procedimientos.

Informes del Centro.

CAPÍTULO V. Usuarios: régimen de admisión, historia social, plan de acción, derechos, deberes, reclamaciones.

Régimen de admisión y bajas.

Historia social.

Plan de atención social.

Derechos y deberes de los usuarios.

Reclamaciones.

CAPÍTULO VI. De los profesionales.

Derechos.

Deberes y obligaciones.

CAPÍTULO VII. Estrategia de calidad.

CAPÍTULO VIII. Infracciones y sanciones.

Infracciones.

Prescripción de faltas.

Sanciones. Tipología.

Procedimiento, resolución del procedimiento y reposición e indemnización.

ANEXO I. Catálogo de servicios.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El Estatuto de Autonomía de Aragón, según la reforma aprobada por Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, incluye dentro del capítulo II de su título I, relativo a derechos y principios rectores, un mandato expreso en materia de bienestar y cohesión social: «Los poderes públicos de Aragón promoverán y garantizarán un Sistema Público de Servicios Sociales suficiente para la atención de personas y grupos, orientado al logro de su 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, garantizando una renta básica en los términos previstos por ley» (art. 23.1).

En cumplimiento de dicho mandato estatutario se aprueba la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, que tiene como cometido fundamental la ordenación, organización y desarrollo del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón, procediendo al enunciado de sus principios rectores y a la definición de su estructura funcional, territorial y orgánica, así como a la regulación de sus principales elementos constitutivos para garantizar derechos subjetivos.

Un Sistema Público de Servicios Sociales integrado por el conjunto de servicios sociales de titularidad pública, tanto de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón como de las entidades locales aragonesas, que se configura como una organización fuertemente descentralizada en el ámbito local, por lo que su regulación y funcionamiento toma en consideración los contenidos de la Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón, y de la Ley de Comarcalización de Aragón, cuyo texto refundido fue aprobado por Decreto legislativo 1/2006, de 27 de diciembre, del Gobierno de Aragón, definiendo el ámbito de responsabilidad que corresponde a las entidades locales dentro del sistema público y asegurando su cooperación y coordinación con la acción de la Comunidad Autónoma.

El título II de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, contiene la regulación fundamental del Sistema Público de Servicios Sociales, que reposa, funcionalmente, sobre la distinción entre servicios sociales generales, destinados al conjunto de la población, y servicios sociales especializados, dirigidos a aquellas personas que requieren una atención específica. Se establece que el ámbito de prestación de los servicios sociales generales vendrá constituido por las áreas básicas de servicios sociales, y se prevé el establecimiento de un Centro Comarcal o Municipal de Servicios Sociales en cada área.

La Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, en su artículo 47 establece las competencias de las comarcas especificando, entre otras, la creación, mantenimiento y gestión del Centro Comarcal de Servicios Sociales, la gestión de los servicios sociales generales, la gestión de programas de atención integral o sectorial, entre otros, los de atención a personas mayores, preservación familiar, cooperación social y voluntariado social, la cobertura de las necesidades sociales básicas en situaciones de emergencia y la gestión de las ayudas de urgente necesidad.

La Comarca de Bajo Aragón-Caspe/Baix Aragó-Casp, en virtud de su potestad de autoorganización, desarrolla en su ámbito territorial el contenido de la Ley 5/2009, de Servicios Sociales de Aragón, en lo relativo a la organización y funcionamiento de su Centro de Servicios Sociales, y del Decreto 30/2023, de 22 de marzo, del Gobierno de Aragón, que regula la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales en Aragón, y del Decreto 66/2016, de 31 de mayo, de la Carta de Derechos y Obligaciones de los Usuarios de Servicios Sociales de Aragón.

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. *Objeto de la norma.*

1. El Reglamento tiene como objeto regular y establecer el funcionamiento y organización del Centro de Servicios Sociales como estructura básica para dar respuestas con garantías a los vecinos de la Comarca de Bajo Aragón-Caspe/Baix Aragó-Casp.

Art. 2. Definición, características y ubicación.

2.1. DEFINICIÓN:

1. El Centro de Servicios Sociales es el equipamiento básico, de carácter comunitario, de la red de servicios sociales generales desde el que se gestionan las prestaciones de servicio, económicas y tecnológicas de titularidad de la Comarca y de los ayuntamientos que la componen, en el Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón.

2. Dicho Centro constituye la estructura administrativa y técnica de los servicios sociales generales del Sistema Público de Servicios Sociales en la Comarca de Bajo Aragón-Caspe/Baix Aragó-Casp.

3. El Centro está compuesto por un equipo básico integrado por una persona responsable de la dirección técnica, por profesionales de trabajo social, educación social, psicología y administración, conforme a las ratios y nivel de dedicación que se establecen en este Reglamento.

4. Además, se adscribirá al Centro de Servicios Sociales el personal necesario para la prestación de los servicios sociales generales de gestión directa. También se incorporarán al Centro de Servicios Sociales los profesionales que se requieran con carácter complementario para el desarrollo de determinadas actuaciones en materia de servicios sociales especializados de competencia compartida o concurrente entre la administración local y autonómica, de acuerdo con la problemática social propia de la Comarca.

2.2. CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO.

1. El Centro de Servicios Sociales es la puerta de entrada a los recursos del Sistema Público de Servicios Sociales y a los de las entidades y centros privados que formen parte del sistema de responsabilidad pública de Servicios Sociales en el ámbito de actuación de esta Comarca.

2. El Centro de Servicios Sociales realizará acciones preventivas, asistenciales y rehabilitadoras, dirigidas a personas, grupos y a la comunidad en general de la Comarca.

3. La intervención del Centro de Servicios Sociales se llevará a cabo con metodología de trabajo en equipo y trabajo en red.

2.3. UBICACIÓN.

1. El Centro de Servicios Sociales se ubica en la ciudad de Caspe, integrado en la sede comarcal, independientemente del carácter descentralizado de la atención de los profesionales, según lo establecido en este Reglamento, en los diferentes municipios que conforman la Comarca.

Art. 3. Titularidad y delimitación.

1. El Centro de Servicios Sociales comarcal es de titularidad de la Comarca de Bajo Aragón-Caspe/Baix Aragó-Casp y su ámbito de actuación se delimita a los municipios que integran la Comarca; Fayón, Chiprana, Nonaspe, Fabara, Maella y Caspe.

CAPÍTULO II

PRESTACIONES, FUNCIONES, TAREAS Y REQUISITOS DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES

Art. 4. Ámbito subjetivo de atención.

1. Al Centro de Servicios Sociales le corresponde la atención de todas las personas empadronadas y con residencia efectiva en el ámbito territorial al que el centro extiende su actuación conforme a lo establecido en el artículo anterior, así como a la población desplazada, transeúnte y las personas sin techo con arraigo y alojamientos intermitentes en situación de urgencia social.

Art. 5. Prestaciones y cartera de servicios.

1. El Centro de Servicios Sociales es un equipamiento comunitario, cuyo espacio físico debe servir para hacer efectivas las prestaciones de servicios sociales, en base a su proximidad a los ciudadanos.

2. Prestación de servicios:

- a. Los servicios de información, valoración, diagnóstico y orientación social.
- b. Servicio de intervención familiar.

- c. Servicio de ayuda a domicilio.
- d. Servicio de promoción de la animación comunitaria y de la participación.
- e. Servicio de prevención e inclusión social.
- f. Servicios de apoyo a personas cuidadoras.
- g. Servicio de atención de urgencias sociales y emergencias social.
- h. De alojamiento temporal para situaciones de urgencia.

3. Cuando el Centro de Servicios Sociales disponga de espacios y recursos adecuados podrán prestarse, además, servicios sociales especializados y gestionarse prestaciones tecnológicas.

4. Las funciones que debe cumplir el sistema público de servicios sociales de atención primaria en situaciones de emergencia son, entre otras, las siguientes:

- a) Ofrecer protección, atención y cuidados a la población y especialmente a la que presenta mayor vulnerabilidad.
- b) Cooperar estrechamente con las autoridades competentes.
- c) Contar con planes de contingencia coordinados interadministrativamente y listos para su activación.
- d) Identificar, prevenir y abordar posibles comportamientos sociales de segregación con la población expuesta y/o vulnerable que atenten contra los derechos y la dignidad de las personas.
- e) Garantizar la prevención y autoprotección de todo el personal de servicios sociales en función del riesgo.
- f) Velar por el acceso de la ciudadanía a las prestaciones recogidas en el Catálogo de Referencia de Servicios Sociales.
- g) Evitar situaciones de riesgo de estigmatización o lesión de su dignidad para personas y/o familias o colectivos destinatarios de dichos servicios o prestaciones.

5. En situaciones de emergencia, aun cuando sea necesario reorientar la mecánica de trabajo, se mantendrán operativos los servicios sociales generales dirigidos a la atención básica de la ciudadanía, en especial los de valoración y seguimiento de necesidades sociales básicas, de intervención familiar; de prevención e inclusión social, los de atención domiciliaria, los de tele-asistencia y las ayudas de urgencia. Todo el personal de los Centros de Servicios Sociales deberá estar operativo.

6. Para el desarrollo de estos servicios, anualmente se aprobará una programación especificando los programas específicos dentro de dichos servicios. La Comarca tiene aprobado el catálogo de forma específica: Anexo I.

Art. 6. Funciones del Centro de Servicios Sociales.

1. Al Centro de Servicios Sociales le corresponde realizar las funciones contempladas en el artículo 15 de la Ley 5/2009, de Servicios Sociales de Aragón.

2. En todo caso, 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. Además, desde el Centro de Servicios Sociales, de acuerdo con la problemática social propia de la Comarca, podrán gestionarse los servicios sociales especializados que se le encomienden.

3. Del conjunto de funciones asignadas al Centro de Servicios Sociales, corresponden a su equipo básico las siguientes:

- a) Detección y prevención de situaciones de necesidad personal, familiar y comunitaria.
- b) Atención de la problemática, individual y colectiva, de carácter social, de todos los residentes en la zona. Implica atender las demandas sociales; analizar, valorar y diagnosticar situaciones de necesidad social; informar, orientar, prescribir, derivar y acompañar, cuando proceda, a recursos sociales; tratamiento social ante situaciones de necesidad social; intervención primaria en núcleos familiares o convivenciales en situación de riesgo social, especialmente si hay menores; y apoyo técnico a la unidad familiar o de convivencia.
- c) Promoción de medidas de prevención e inserción social.
- d) Coordinación de los servicios sociales generales de gestión directa e indirecta.
- e) Gestión de prestaciones económicas de urgente necesidad social y tramitación (valoración y propuesta) del resto de prestaciones económicas del Catálogo de Servicios Sociales.

f) Evaluación permanente de las situaciones de necesidad y de los efectos de las intervenciones sociales desarrolladas.

g) Animación comunitaria para favorecer la toma de conciencia de una comunidad sobre sus problemas e instrumentalizar los mecanismos que hagan posible su participación protagonista en la búsqueda de soluciones y en la gestión de los servicios y/o actividades.

h) Colaboración en la gestión de los servicios y actividades sociales existentes en la zona, procurando la mayor racionalidad y rentabilidad social de los mismos.

i) Coordinación con los servicios sociales especializados, con los equipos profesionales de los demás sistemas de bienestar social y con el conjunto de las entidades que actúan en el ámbito de la Comarca.

j) Asesoramiento a las entidades locales de la Comarca en aquellos proyectos, programas y prestaciones de tipo social, proponiendo, tras los estudios oportunos, la creación de nuevos servicios y actividades o la reforma de los existentes.

4. El equipo básico del Centro de Servicios Sociales ejercerá, además, directamente o en colaboración con otros servicios de la entidad local competente, las siguientes funciones:

a) Atención permanente de urgencias sociales, mediante la garantía de un dispositivo de atención durante las veinticuatro horas del día.

b) Colaboración con los servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma, mediante la emisión de informes requeridos en los procedimientos de autorización, acreditación o seguimiento de establecimientos de servicios sociales ubicados en el ámbito territorial de la Comarca.

c) Colaboración con los servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma en el control de las condiciones a cumplir por parte de los establecimientos de servicios sociales ubicados en el ámbito territorial de la Comarca.

d) Remisión a jueces y fiscales de la información disponible en el Centro sobre situaciones personales y familiares de quienes se solicite y residan en el ámbito territorial de la Comarca, así como de aquella información que se establezca en la legislación de servicios sociales o en los protocolos comunes de actuación.

5. Para el desarrollo por el Centro de Servicios Sociales de los servicios de ayuda a domicilio, alojamiento temporal y teleasistencia se requiere personal específico, aún cuando las funciones generales respecto a los referidos servicios se realicen por el equipo básico.

6. Además, el Centro de Servicios Sociales, para el desarrollo de programas de servicios sociales especializados, con funciones o tareas de competencia compartida o concurrente entre diferentes administraciones públicas, habrá de reforzarse con los profesionales oportunos siempre que esté cubierto, con las ratios correspondientes, el equipo básico. Los costes salariales de los profesionales destinados al desarrollo de programas de servicios sociales especializados serán financiados por la entidad titular de la competencia. Con estos profesionales, el Centro de Servicios Sociales ejercerá las funciones que la normativa les atribuya, al menos, en relación con:

a) Atención a personas en situación de dependencia y/o discapacidad.

b) Atención a menores: Gestión del Programa de Preservación Familiar con y sin declaración de riesgo y gestión del Programa de Reinserción Familiar.

c) Atención específica o especializada a las mujeres víctimas de violencia.

d) Atención específica en especiales situaciones de vulnerabilidad y exclusión social.

e) Atención a la diversidad cultural.

Art. 7. *Tareas del Centro de Servicios Sociales.*

1. En el ejercicio de las funciones señaladas en el artículo anterior, corresponde al Centro de Servicios Sociales el desarrollo de las siguientes tareas:

b) La elaboración de criterios, de conformidad con la normativa vigente, para el acceso a centros y servicios sociales generales del área básica de servicios sociales.

c) El mantenimiento y actualización de la historia social y de los planes individuales de atención.

d) La homogeneización documental y metodológica, conforme a los criterios establecidos por el Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales.

- e) La coordinación entre los profesionales y proyectos del Centro.
- f) La supervisión de casos y del quipo profesional.
- g) Las relaciones de comunicación, colaboración y coordinación con otras áreas de protección social para la ejecución de programas en el ámbito territorial del Centro de Servicios Sociales.
- h) La recogida de información sobre usuarios, gestión de prestaciones, programas y servicios, que habrá de ponerse a disposición de la Administración autonómica, a efectos de gestión estadística, información a otras Administraciones públicas y divulgación general.
- i) La elaboración y propuesta a las entidades locales de planes y programas en el ámbito de su territorio y de sus funciones. Los planes y programas que concreten las previsiones del Plan Estratégico de Servicios Sociales aprobado por el Gobierno de Aragón, o de otros instrumentos de planificación autonómica en materia de servicios sociales, habrán de respetar lo establecido en los mismos.
- j) La ejecución de programas y proyectos que desarrollen los planes aprobados por la Comarca.
- k) El diseño de protocolos de intervención de los servicios públicos en situaciones de crisis y de urgencias.
- l) La divulgación de las actuaciones realizadas y difusión de los resultados.
- m) La valoración y determinación del acceso a prestaciones económicas de acuerdo con el marco legal vigente.
- n) El establecimiento de criterios de funcionamiento de centros, servicios y programas de servicios sociales específicos, cuya gestión corresponda al Centro.

Art. 8. Principios metodológicos del Centro de Servicios Sociales.

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

- a) **ATENCIÓN PERSONALIZADA Y CONTINUADA.** Los profesionales ofrecerán una atención integral, centrada en la persona y en todos los ámbitos que afecten a su bienestar y calidad de vida, y ajustada a las necesidades particulares de cada persona y de su entorno familiar, territorial y comunitario, garantizando la continuidad de la atención y sus derechos.
- b) **TRABAJO EN EQUIPO.** Los profesionales del Centro de Servicios Sociales, tanto del equipo básico como el resto, intervendrán conjuntamente, compartiendo objetivos e información y aprovechando con eficiencia las diferentes potencialidades de todos ellos en la intervención social, educativa y psicológica.
- c) **CALIDAD.** Deberán establecerse estándares adecuados de calidad en el conjunto de las prestaciones y servicios sociales que se gestionen desde el Centro de Servicios Sociales, fomentando la mejora continua del sistema de servicios sociales.
- d) **EVALUACIÓN PERMANENTE.** Proceso continuo para constatar y valorar la intervención social y sus efectos, modificando y ajustando las desviaciones producidas a los objetivos generales, y reelaborando los mismos, cuando sea necesario, en base a las necesidades sociales.
- e) Los profesionales del Centro de Servicios Sociales desarrollarán su intervención conforme a los protocolos de actuación establecidos y respetando lo expresado en sus Códigos Deontológicos.
- f) Se establece un sistema de red informática donde se creará carpetas comunes donde todos los profesionales tengan acceso a la información.
- g) **TRABAJO EN RED:** Los servicios sociales comarcales deben propiciar y mantener un intercambio dinámico entre los diferentes agentes que participan en la prevención e inclusión social de las personas y grupos a quienes se atienden, orientado a potenciar los recursos y resolver los problemas.

Art. 9. Requisitos básicos del Centro de Servicios Sociales.

- a) Espacio adecuado para las funciones de recepción.
- b) Área de espera, que dispondrá de un tablón informativo.
- c) Espacios de atención que, en todo caso, deberán garantizar la intimidad y confidencialidad de la intervención social y accesibilidad.
- d) Espacios de carácter polivalente con una capacidad mínima para veinte personas. Este puede ser compartido con otros departamentos de la Comarca.



Estos deberán estar equipados con los medios técnicos y de mobiliario suficientes y adecuados para las actividades formativas, reuniones *online*, etc.

e) Otros espacios adecuados para la atención de familias menores.

f) Redes y dispositivos informáticos y telemáticos necesarios para atender los requerimientos del Sistema Aragonés de Información de Servicios Sociales y posibilitar la explotación de datos y otras Administraciones Locales.

g) Archivo, en el que deberá reservarse un espacio que garantice adecuadamente, para los expedientes físicos, la protección de los datos personales.

h) Aseos adaptados para poder ser utilizados por personas en silla de ruedas o con dificultades motoras.

CAPÍTULO III

ORGANIZACIÓN FUNCIONAL

Art. 10. *Equipo básico y de programas específicos.*

1. Los Centros de Servicios Sociales han de contar en la estructura básica con un número de profesionales suficiente para garantizar la eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios sociales y en la organización, coordinación y gestión del propio centro según el Decreto 30/2023, de 22 de marzo.

Las ratios de personal se fijan en función de las áreas básicas de servicios sociales contempladas en el Mapa de Servicios Sociales de Aragón aprobado por el Gobierno de Aragón. Aun cuando se produzca un descenso de población del área básica de servicios sociales habrán de mantenerse las ratios de personal del Centro de Servicios Sociales que, con carácter de mínimos, se contempla en el Decreto 30/2023, de 22 de marzo. De producirse un incremento de población que modifique la pertenencia a la clasificación establecida en el apartado 4, las ratios habrán de ajustarse a lo establecido para esa población.

El equipo básico del Centro de Servicios Sociales estará formado por:

A) DIRECCIÓN TÉCNICA-COORDINACIÓN:

Un director/a-coordinador/a del Centro de Servicios Sociales a jornada completa.

B) EQUIPO INTER Y MULTIDISCIPLINAR:

Cinco trabajadores/as sociales a jornada completa.

Una educadora/r sociales a jornada completa.

Una psicóloga/o a jornada completa.

No obstante, se establecen ratios de población orientativos en el caso que sea necesario para una provisión en caso de la demanda, problemática y aumento de población un trabajador social a jornada completa por cada cuatro mil habitantes, un educador a jornada completa por cada diez mil habitantes, un profesional de psicología a jornada completa.

C) ADMINISTRACIÓN:

Dos personas asignadas a trabajo administrativo a jornada completa que desarrollarán funciones específicas dentro de las establecidas en el centro y que podrán compartir funciones generales establecidas dentro de la Comarca. Se establece un apoyo administrativo cada ocho mil habitantes.

D) OTRO TIPO DE PROFESIONALES:

El Centro, además del equipo básico, dispondrá de los profesionales específicos para el desarrollo de los diferentes servicios y programas que necesiten de estos como, auxiliares de atención domiciliaria, servicios múltiples y conductor de ISEAL, monitores y/o técnicos de grado para el desarrollo de programas específicos según el Decreto 30/2023, de 22 de marzo. Se consideran programas específicos de servicios sociales aquellos en los que concurren funciones o tareas propias de los servicios sociales generales y de los servicios sociales especializados, y/o entre la Administración autonómica y la local y que requieren de personal específico de refuerzo del equipo básico del Centro de Servicios Sociales. En la Comarca, según Decreto 30/2023, de 22 de marzo, sería:

- Tres trabajadores sociales, vinculados:
 - a) Solicitud, tramitación, elaboración del programa individual y seguimiento de personas en situación de dependencia.
 - b) Programas colectivos en materia de inclusión social.
 - c) Itinerarios integrales en el Servicio Público Aragonés de Inclusión Social.
- Un educador/a social:
 - a) Intervención familiar frente a la violencia ejercida sobre las personas menores de edad y atención a menores en situación de riesgo.
- Un integrador/a vinculado al SPAIS.

Art. 11. Personal y ratios en programa específicos.

Se estará a lo dispuesto en el artículo 20 del Decreto 30/2023, de 22 de marzo, que regula la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales en Aragón donde especifica estas dependiendo de los profesionales asignados a programa específicos.

Art. 12. Funciones de los profesionales del equipo.

A) LA DIRECCIÓN TÉCNICA DEL CENTRO-COORDINACIÓN.

1. Corresponde a la dirección técnica-coordinación del Centro la representación del mismo, la dirección de su actividad técnica, gestión económica y gestión de personal, la coordinación de sus diferentes unidades, y la emisión de informe previo en el procedimiento de aprobación de disposiciones generales de carácter comarcal y local que desarrollen servicios y prestaciones en materia de servicios sociales o afecten a la organización o gestión de las competencias comarcales y municipales en la materia.

2. En especial, le corresponde dirigir e impulsar la actividad del Centro en las siguientes áreas de gestión:

a. Gestión económica: Planificación, propuesta y gestión del presupuesto del Centro, de las prestaciones de servicios sociales generales y de los programas específicos de servicios sociales que se desarrollen desde el Centro; búsqueda de recursos externos, gestión, y colaboración en la tramitación y en la justificación económica de proyectos con financiación externa.

b. Gestión de personal: Dirección del personal del Centro; coordinación de la actividad del equipo inter y multidisciplinar; reparto equitativo de responsabilidades y cargas de trabajo; planificación y coordinación de la formación y reciclaje de los profesionales del Centro; intervención en la preparación y desarrollo de los procesos selectivos del personal del Centro. Todo ello con la total observancia del marco legal vigente en materia de relaciones laborales y prevención de riesgos laborales.

c. Actividad técnica: Planificación, información, propuesta, control y seguimiento de los servicios propios y de posibles servicios contratados; gestión de las tareas de investigación; responsabilidad en las tareas de comunicación del Centro al exterior.

B) EQUIPO INTER Y MULTIDISCIPLINAR.

1. Los profesionales que conforman el equipo inter y multidisciplinar del Centro serán empleados públicos de la entidad local titular.

2. La intervención del equipo multidisciplinar se fundamenta en la atención, en primera instancia, de las necesidades sociales relacionadas con la garantía para el acceso y uso de los recursos sociales en condiciones de igualdad, la consecución de formas de convivencia positiva para la realización personal y la autonomía, y la promoción de condiciones personales y sociales para participar en la vida social y favorecer la responsabilidad social.

C) ADMINISTRACIÓN.

1. Al Área de Administración le corresponderá, respecto a servicios sociales, el desarrollo de las tareas propias de registro, citación, archivo, mantenimiento y explotación de datos, atención telefónica y telemática, gestión y tramitación administrativa, recepción de usuarios y cuantas otras tareas administrativas, adecuadas a su función, le sean asignadas por la dirección técnica del Centro.

De forma específica las tareas y funciones de los profesionales del equipo interdisciplinar serán las acordadas por la Comarca en la correspondiente RPT (relación de puestos de trabajo).

Art. 13. Organización y tareas:

1. Para la prestación y desarrollo de los diferentes servicios y programas se establece una unidad de trabajo social, integrada dentro del Centro de Servicios Sociales formada por un trabajador/a social que será el profesional de referencia y atenderá y desarrollará una serie de funciones y tareas de forma descentralizada en cada municipio. A dicha unidad les corresponde articular respuestas a las situaciones de necesidad social, mediante la atención directa y presencial adecuada para el desarrollo en cada municipio de las actuaciones siguientes:

- a) La detección de casos.
- b) La recepción y análisis de la demanda individual y colectiva.
- c) El estudio de la situación y diagnóstico social.
- d) La prescripción de la intervención social y elaboración de planes de atención social, de carácter individual, grupal o comunitario.
- e) La emisión de los informes sociales correspondientes.
- f) El tratamiento que corresponda, mediante la asesoría, tramitación y movilización de los recursos más adecuados a cada situación.
- g) La coordinación con otras áreas de protección social.
- h) La derivación que proceda según el correspondiente informe.
- i) El seguimiento de los casos y proyectos.
- j) La introducción de datos de los usuarios en los sistemas de información establecidos.
- k) La cooperación técnica con otras áreas de protección social.
- l) El fomento de la animación comunitaria y de la participación social.
- m) La evaluación de casos y proyectos.
- n) La colaboración en la gestión de los servicios y actividades sociales existentes.
- o) Asesorar a los ayuntamientos en proyectos sociales.

2. La Unidad de Trabajo Social, ante situaciones de necesidad específicas que lo requieran, recabará la participación de otros miembros del equipo multidisciplinar para, entre todos y con metodología de trabajo en equipo, desarrollar la intervención social que proceda.

Art. 14. Profesional de referencia en el sistema público.

1. Para asegurar el carácter global e integral en la atención social y la coordinación de todas las intervenciones, a cada persona que acceda al Sistema Público de Servicios Sociales se le asignará en el ámbito de los Servicios Sociales Generales una persona profesional de referencia que tendrá la diplomatura universitaria de Trabajo Social o titulación de grado en Trabajo Social o equivalente, con la finalidad de asegurar la integralidad y continuidad en la intervención. Y en el nivel de atención específica será la persona integrante del equipo multidisciplinar que se determine, conforme a la composición de cada equipo.

2. En el ámbito de los Servicios Sociales Generales, la persona profesional de referencia será trabajador social del Centro de Servicios Sociales, con la condición de empleado público, que será el responsable del expediente, de la historia social y del Plan de atención social de las personas usuarias que tenga asignadas.

3. 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.

4. Cuando la persona sea derivada desde el Centro de Servicios Sociales a los servicios sociales especializados, el 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.

5. 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.

6. En el supuesto de considerarse oportuno establecer criterios de rotación de la persona profesional de referencia, estos se reflejarán en el Reglamento de funcionamiento interno del Centro de Servicios Sociales. En todo caso, la frecuencia en la rotación no será inferior a dos años.

7. Podrá procederse al cambio de profesional de referencia, bien a solicitud de la persona usuaria o bien de oficio, siempre y cuando exista la posibilidad de hacer efectivo dicho cambio y por motivos como está establecido (añadir).

8. 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.

4. 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, excepto en Caspe, que será en la sede de esta, en los espacios asignados por los ayuntamientos, 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.

5. En función de la población y demanda se establecerá una distribución de profesionales de trabajo social como profesional de referencia en los diferentes municipios, así como de tiempo de permanencia y atención directa, el cual se aprobará cada año en la programación general. El resto de los profesionales del equipo interdisciplinar, educación social y psicología, intervendrán en los municipios de la Comarca en función de la demanda y programas asignados. El resto de profesionales se organizará por agenda en los diferentes municipios por número de población, demanda y programas asignados. Así, inicialmente se establece:

- Distribuidos por criterio poblacional, gestión de expedientes y proyectos.

Art. 15. Horarios de atención.

1. El centro permanecerá abierto de lunes a viernes de 8:00 a 15:15 horas.

El horario del servicio de Administración, de atención al público será de 9:00 a 14:00 horas, en la sede del Centro de Servicios Sociales en Caspe. Fuera de este horario el centro podrá permanecer abierto en función de las diferentes actuaciones de carácter individual, familiar, grupal o comunitarias establecidas.

2. Horario de atención de los profesionales: Se establecerá anualmente un horario de permanencias de los trabajadores sociales en los municipios. Se establecerá horarios de atención directa y horas destinada a trabajo interno. Dicho horario se hará público en: página web, tablones de anuncio de la Comarca y ayuntamientos. Cualquier modificación de horarios de atención y permanencia será acordada con la dirección y deberá ser motivado. En caso de discrepancias, resolverá la dirección.

- Se establece un horario de atención telefónico por profesional en base a criterios de disponibilidad. Se establece unos mínimos de tiempo y días.

3. Se establece la cita previa para la atención de trabajo social en todos los municipios, que se podrá pedir en ventanilla del centro o por teléfono o por sede electrónica así se estableciera.

4. El resto de profesionales organizará la atención en función de agenda profesional, asignando la agenda por días y por municipios.

5. El horario laboral que ha de cumplir los profesionales del centro será el que determine el convenio colectivo de la Comarca de Bajo Aragón-Caspe/Baix Aragó-Casp.

6. Las horas de trabajo serán las asignadas en convenio por la Comarca, en horario de mañana. Las horas fuera del horario, serán las autorizadas y las necesarias por el servicio.

Art. 16. Atenciones urgentes ordinarios, dentro del horario laboral.

Por la casuística en la atención organizada, se establece criterios de atención fuera de citas horas o días programados en municipios ante situaciones de urgencias sociales dentro del horario laboral.

Se define urgencia social aquella situación que requiere una atención profesional inmediata (en el día) para aliviar la situación o demanda relacionada con:

- Alojamiento básico. Situaciones que haya supuesto una falta de alojamiento inminente. Que estén en la calle por un conflicto de cualquier tipo.

- Violencia de género. En su defecto, otro trabajador social y/o psicóloga, educadora o coordinador.

- Situaciones de 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:

- Que hayan cortado y no hay un proceso de valoración de ayuda alguna.

- Que se les comunica el corte. En este caso importante ver fecha de corte, si esta es superior a la cita que se le ofrece se mantendrá la cita, en caso contrario se recogerá la demanda o documento de corte en ventanilla y se pasará al trabajador social de referencia o en su defecto al coordinador para hacer las gestiones con las entidades suministradora para evitar el corte mientras se valora.

- Alimentación básica o emergente (prioritaria además cuando hay menores). Cuando haya una demanda de una necesidad de falta de comida, e insiste que la cita es tarde, previamente se comentará con el TS. De referencia y que valore si adelanta la cita prevista o le atiende en su defecto.

Este tipo de demanda o situaciones que se den en municipios que en ese día no haya profesional de referencia, será atendida inicialmente vía telefónica por el profesional de referencia desde el municipio que esté, en su defecto podrá intervenir y derivarse al coordinador quien valorará la posible intervención o derivación a otro profesional.

Todo el requerimiento de documentación en plazo, no se dará cita, inicialmente se resolverá en ventanilla.

Art. 17. Horario y atenciones en períodos vacacionales.

1.º Se establecerá en período vacacional de los técnicos un servicio mínimo y profesional de urgencia en el Centro de Servicios Sociales que en caso necesario vía presencial o telefónico pueda atender alguna de las demandas de usuarios cuyo profesional de referencia esté en período vacacional.

2.º En el caso que dicho periodos por los profesionales de referencia sean de tres o más semanas deberá establecerse mínimo un servicio semanal de forma presencial.

CAPÍTULO IV

FUNCIONAMIENTO TÉCNICO E INSTRUMENTOS DE TRABAJO

Art. 18. *Metodología y técnicas de trabajo.*

1. Se establece el trabajo en equipo como metodología de trabajo básico. El equipo básico está formado por todos los técnicos de servicios sociales: Trabajadores sociales, educador, psicólogo y el director del centro. El equipo es quien vertebra el trabajo y funcionamiento del centro con sus respectivos programas. Se establecerá anualmente:

a) Una programación donde se concretará los proyectos, objetivos y responsables por proyectos, así como los objetivos estratégicos. Se establecerán las funciones del coordinador de proyectos. De dicha programación se hará un seguimiento de forma trimestral.

2. SE ESTABLECE COMO ESTRUCTURA FUNCIONAL:

a) Reuniones semanales:

1. Reuniones generales y exposición de casos: Los viernes a primera hora con un tiempo estimado de dos horas máximo. Se establece una norma de gestión de reuniones.

2. Por efectividad podrá establecerse para el trabajo de casos y familia días específicos.

b) Reuniones y grupos de trabajo monotemático. A demanda de algún miembro del equipo y aprobado por dirección.

c) Trabajo individual de cada profesional y la propuesta al equipo.

d) Reuniones de programación y evaluación anual.

e) Reuniones con Presidencia y Consejería de forma periódica. Información permanente a través de e-mail, así como concejalías de los ayuntamientos. Reuniones físicas, mínimo dos al año con concejales (planificación y evaluación).

f) Reuniones de coordinación con otras áreas.

g) Formación continua.

3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:

Será técnicas e instrumentos propios del funcionamiento y metodología de trabajo en equipo los siguientes:

- Actas reuniones de equipo: Generales.
- Actas reuniones de casos y familias.
- Actas con instituciones y entidades sociales.
- Fichas de evaluación año e informe de evaluación/Programación anual (*planning*) y cronograma anual.
- Información puntual y detallada de recursos, actualización, etc., a través del correo electrónico.
- Informes trimestrales de presidencia a demanda.
- Protocolos internos de funcionamiento cuando se requieran.
- Instrucciones.
- Reglamentos de funcionamiento de diferentes servicios.
- Informe social y psicosocial y educativo.
- Plan de Intervención Familiar.
- Historia social.
- Informe de derivación a SSE (servicios sociales especializados).
- Otros informes y registros en formato excel.
- Memorias.

4. FUNCIONES Y CARACTERÍSTICAS DE LAS REUNIONES Y TRABAJO EN EQUIPO:

A) Reuniones de equipo genéricas:

1. Funciones:

—Informar de las incidencias con los servicios sociales que surgen durante la semana.

—Plantear y proponer trabajar asuntos relacionados con la intervención, metodologías, normativa, programación, criterios, propuestas de formación y evaluación.

2. Miembros: En ella participará todos los miembros del equipo básico.

3. Procedimiento: Los puntos a llevar y tratar lo puede proponer cualquier miembro del equipo quien deberá de informar al director y este lo incorporará al punto de día siempre que sea de interés general.

B) Reuniones de equipo de familia:

1. Las funciones del equipo en el trabajo con familia y casos es valorar y acordar el alta de familias en intervención familiar, así como los coordinadores de casos dentro de dicho programa y orientar a profesionales en la intervención técnica como profesionales de referencia en su conjunto y resolver dudas en la intervención y Plan de acción.

2. Qué casos y familias se trabajarán en equipo:

- Casos nuevos, en relación a:

- Orientación en una posible intervención.

- Violencia de género.

- Propuesta de estudio de intervención familiar.

- Seguimiento de casos:

- Cuando haya cambios significativos.

- Casos relacionados con prestaciones o ayudas:

- Relacionados con dudas en la propuesta de concesión o denegación.

- Orientación en la tipología de prestación.

3. Miembros: Todos aquellos que intervengan en los casos que se vayan a tratar, además del director. Los casos a llevar serán anotados y propuesto al director quien los incorporará al punto de día.

No se autoriza a sacar datos e información de usuarios del servicio social por protección de datos. Si este es necesario, previo acuerdo con dirección deberá ser encriptado.

C) Reuniones monotemáticas o de trabajo:

1. Funciones: De las reuniones de equipo pueden surgir aspectos a trabajar y profundizar, en todo aquello relacionado con los servicios sociales comarcales y enumerados anteriormente.

2. Procedimiento: Se podrá dedicar un tiempo a trabajar fuera de las propias reuniones de equipo. Los temas podrán ser propuestos por cualquier miembro del equipo básico y acordado por la mayoría simple. El equipo de trabajo que se acuerde establecerá su metodología y forma de organizarse y lo trabajado se llevará al equipo básico para su aprobación en los plazos y modos que se establezca.

3. Miembros: Se acordará por el equipo básico según el tema, la disponibilidad y perfil profesional un determinado número de miembros del equipo. No será necesaria la participación todos los miembros del equipo básico. La participación está abierta y será en última instancia determinada por la dirección del centro. Como mínimo estará formado por dos trabajadores.

5. Las reuniones, excepto las monotemáticas o de trabajo serán convocadas por el director con una antelación mínima de veinticuatro horas, con los puntos de día y de la misma se levantará acta.

6. Discrepancias: Se establece el voto de calidad del director del centro ante discrepancias en los acuerdos y/o propuestas. Para el resto de acuerdos será la mayoría simple.

7. Se establece un registro, en soporte informático de las convocatorias y actas de reuniones dentro de la red compartida para su conocimiento.

Art. 19. *Sistema de información.*

1. Los sistemas de información de los Centros de Servicios Sociales habrán de adecuarse a las condiciones establecidas para el Sistema Aragonés de Información de Servicios Sociales, conforme a lo previsto en el artículo 53 de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.

2. Los datos personales de los usuarios recabados por el Centro, así como los incluidos en el Sistema de Información, se regirán por lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y de Garantías de Derecho Digitales, y por su normativa de desarrollo.

3. La Comarca y ayuntamientos titulares de ficheros de datos personales en materia de servicios sociales deberán declarar dichos ficheros en la Agencia Española de Protección de Datos.

Art. 20. Diagnóstico social.

1. El Gobierno de Aragón, a través del departamento competente en materia de servicios sociales, aprobará los instrumentos normalizados de valoración y diagnóstico que garanticen la objetividad en estos procesos y eviten situaciones de arbitrariedad.

2. Los Centros de Servicios Sociales aplicarán, en lo que les corresponda, los instrumentos comunes de valoración y diagnóstico.

3. Además, cumplimentarán los modelos de información, evaluación y de cuantos instrumentos técnicos se establezcan para la gestión de las prestaciones que le son propias y para el desarrollo de las funciones y tareas del centro.

4. Las personas profesionales de los Centros de Servicios Sociales utilizarán el instrumento de valoración y diagnóstico de las situaciones de riesgo y/o exclusión social habilitado al efecto como herramienta de apoyo para orientar la valoración, el diagnóstico y la intervención social en procesos de inclusión social. De igual manera, habrán de utilizar los 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.

Art. 21. Instrumentos básicos y normalización de procedimientos.

1. Se establecen como instrumentos básicos los siguientes:

- Sistema de registro de usuarios APSS.
- Memoria técnica del IASS.
- Modelos de informes de las diferentes prestaciones y servicios.
- Diagnóstico social y evaluación del maltrato infantil.
- Los expedientes se crearán en soporte informático.
- Modelos de autorización de datos personales.
- Gestión de expedientes administrativos en sede electrónica. Gestiona.

2. Todos los servicios y programas deben tener su Reglamento o normas de funcionamiento donde se establezca los objetivos, cronología, metodología, recursos y criterios de evaluación.

3. Todas las intervenciones deberán estar homologadas por el Centro de Servicios Sociales comarcales.

Art. 22. Informes del Centro de Servicio Social Comarcal.

1. En los supuestos en que la normativa sectorial estatal o autonómica atribuyan a los servicios sociales la competencia para la certificación y/o acreditación de situaciones de vulnerabilidad, riesgo y exclusión social y para la emisión de informes sobre dichas situaciones, se entenderá que su emisión corresponde a los profesionales de los Centros de Servicios Sociales en las condiciones que se señalan a continuación.

2. En el ámbito de la atención primaria del sistema público de servicios sociales, dichos informes se emitirán conforme a las siguientes características:

a) La solicitud de informe corresponde a las administraciones públicas competentes y a las personas usuarias. En el caso de solicitud por la persona usuaria habrá de ajustarse a las siguientes situaciones: que la solicitud sea formulada en virtud de un requerimiento de la administración pública competente o de una entidad social en la que la persona está incorporada o para su incorporación a un proceso de inclusión social en la misma, y cuando sea indispensable para el acceso a prestaciones o servicios sociales.

b) El contenido del informe se limitará a la información estrictamente necesaria para la oportuna resolución y hará referencia a la constatación de la situación de vulnerabilidad social por riesgo o exclusión social y a si la persona objeto del informe está o no en un proceso de intervención social.

c) No corresponde al Centro de Servicios Sociales la acreditación de la vulnerabilidad estrictamente económica, ni la realización de peritajes judiciales e informes de intervención social especializada.

3. Cuando el informe requerido se refiera a una persona que no dispone de historia social, se realizará la valoración y diagnóstico respecto a su situación de riesgo y exclusión social para diseñar, si procede, el Plan de atención social.

CAPÍTULO V

USUARIOS

CONDICIÓN DE USUARIOS Y ADMISIÓN, DERECHOS, DEBERES, RECLAMACIONES

Art. 23. *Condición de usuarios, régimen de admisión y bajas.*

1. El Centro de Servicios Sociales es de acceso directo para toda la población empadronada en alguno de los municipios de la Comarca y población transeúnte o temporera, así como a las personas extranjeras, refugiadas y apátridas residentes en la zona de trabajo social siempre de conformidad con lo dispuesto en normas, tratados y convenios internacionales vigentes en esta materia con principio a la reciprocidad.

2. El acceso de las personas usuarias a las prestaciones básicas, a los servicios sociales especializados y a cualquier otro recurso de carácter social adscrito, será ordinariamente a través del Centro.

3. El acceso concreto individual o grupal a cada una de las prestaciones, se logrará mediante la valoración profesional que se realice de los estados de necesidad o demandas detectadas.

4. Serán los programas y proyectos de intervención social que se planifiquen y desarrollen, quienes establezcan la población potencialmente destinataria o usuaria de los mismos en cada momento.

5. Se abrirá un expediente individual o familiar de cada usuario/a o familia en que constarán sus informes y valoraciones, de acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.

6. Protocolo de admisión:

1.º Atención: Se asignará un profesional de referencia en su municipio en función de su residencia y, en el caso de residir en Caspe, dependiendo del criterio que se establezca, quien tras la apertura de su expediente abrirá su historia social.

2.º Apertura del correspondiente expediente APSS.

3.º Escaneo y apertura del correspondiente expediente en soporte informático.

4.º Se establece un protocolo de intervención con casos nuevos, donde se establece una orientación en las primeras entrevistas, visita a domicilio y orientación profesional.

Art. 24. *Causas de baja en alguno de los servicios y prestaciones del Centro.*

Serán causa de baja en las diferentes prestaciones o servicios las siguientes:

1.º Renuncia voluntaria a su condición de persona usuaria, formalizada por escrito ante la dirección.

2.º Que hayan cesado las causas que motivaron su condición de usuaria.

3.º Cambio de residencia a otro municipio fuera de la Comarca.

4.º Incumplimiento de los deberes establecidos en el presente Reglamento.

5.º Por fallecimiento.

Art. 25. *Cartera de derechos y deberes de los usuarios.*

Los usuarios del Centro de Servicios Sociales tendrán derecho a, además de los incluidos en la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, y normas que la desarrollen, y en base a lo establecido en el Decreto 66/2016, de 31 de mayo, de Cartas de Derechos y Obligaciones de los Usuarios de Servicios Sociales en Aragón, tienen los siguientes derechos:

a) A la asignación de un profesional de referencia.

b) A ser atendido de forma individualizada, salvo en los supuestos de incapacidad en que deberá estar acompañado por la persona que ejerza la tutela.

c) A la atención gratuita por las Unidades de Trabajo Social y por los profesionales del equipo básico del Centro de Servicios Sociales.

d) 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.

e) 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.

f) A conocer la identidad y función de la persona que le atienda en cada momento.

g) 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.

h) 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.

i) A un programa individual de atención, con el correspondiente itinerario individual de intervención, si procede. En aquellas materias de competencia de la 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.

j) Al cese, por voluntad propia, en la utilización de los servicios sociales prestados por el Centro.

k) 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.

l) A ser informado, con la antelación suficiente, de las modificaciones que puedan producirse en los servicios o prestaciones que recibe.

m) A presentar reclamaciones y quejas por el inadecuado funcionamiento del Centro.

n) A presentar cuantas iniciativas y sugerencias considere oportunas.

o) 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.

p) No presentar documentos no exigidos en las normas aplicables y necesarias para el acceso a un servicio o prestación.

q) A una segunda opinión y cambio de profesional de referencia, que deberá ser motivado y acordado por el director. Para ello se deberá regular dicho procedimiento por la propia Comarca.

Los usuarios de servicios sociales tienen el deber de:

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

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

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

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

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

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

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

h) A comparecer ante la administración comarcal, a requerimiento del servicio social comarcal o servicios social especializado.

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

Art. 26. *Historia social.*

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.

2. La historia social es el documento en el que se registran exhaustivamente todos los datos significativos (personales, familiares, sanitarios, de vivienda, económicos, laborales, educativos u otros) de la situación sociofamiliar de una persona usuaria, la situación de necesidad, la demanda, el diagnóstico y subsiguiente intervención plasmada en el Plan de atención social, las gestiones e informes de seguimiento y la evolución de tal situación.

3. La historia social será el instrumento básico que asegura 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.

Art. 27. Plan de atención social.

1. El Plan de atención social es una herramienta técnica del sistema público de servicios sociales que el 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.

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, grupales o comunitarios.

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 alcanzados con la persona usuaria para la consecución de los objetivos y fines.
- f) Calendario de actuación.
- g) Indicadores para evaluar los objetivos conseguidos.

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

Art. 28. Reclamaciones.

Todo usuario de servicios sociales tendrá derecho a presentar sugerencias, quejas o reclamaciones en relación a:

- La no conformidad de una resolución a un servicio o programa o prestación propia de la Comarca. Esta será a través de los canales establecidos dentro del procedimiento administrativo.
- Quejas y denuncias. Se regularán según lo establecido en la Ley 5/2013, de 20 de junio, de Calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma, artículos 30, 31 y 32, en lo relacionado con la definición, procedimiento y plazos, especificando que la entidad no será el Gobierno de Aragón en este sentido si no la Comarca, por ello se especificará en documento aprobado por la Comarca lo específico en relación a procedimiento, formatos de presentación y órgano de resolución.
- Se establecerá un procedimiento de reclamación.

CAPÍTULO VI

LOS PROFESIONALES: DERECHOS Y DEBERES.

Art. 29. Derechos de los profesionales:

Los profesionales de los servicios sociales, además de los que en cada caso establezcan las normas que les resulten de aplicación, tendrán los siguientes derechos y obligaciones, según la Ley 9/2013, de 28 de noviembre, de Autoridad de Profesionales del Sistema Sanitario y de Servicios Sociales Públicos de Aragón.

- a) Recibir una formación continua y adecuada a las características de su profesión y aplicar dicha formación a la mejor atención de las personas destinatarias de los servicios sociales.
- b) Integrarse en equipos técnicos que cuenten con el apoyo técnico y administrativo suficiente para desempeñar su función de forma eficaz y eficiente.
- c) Como derecho a formar parte de los órganos de participación del Centro, y participar en los procesos de evaluación periódica de los servicios.
- d) A ser respetados, reconocidos, recibir un trato adecuado y ser valorados por los usuarios del sistema sanitario o social, por sus familiares y acompañantes y por la sociedad en general en el ejercicio de su profesión y de sus funciones.
- e) A desarrollar sus funciones en un ambiente adecuado, donde sean respetados sus derechos, especialmente su derecho a la integridad física y moral.

f) A la protección jurídica adecuada en el cumplimiento de sus actos profesionales y de sus funciones.

g) A disponer de los medios materiales necesarios para el adecuado ejercicio de su labor social.

OTROS:

h) Respeto a sus derechos laborales.

i) Derecho a la supervisión profesional que comporta el asesoramiento externo tendente a la reflexión y el análisis de aquellas dificultades y situaciones conflictivas en el ámbito laboral que promuevan el mejor desempeño de la tarea profesional.

Art. 30. *Deberes y obligaciones.*

Como empleados públicos estarán a lo establecido en los artículos 52, 53 y 54 del Real Decreto legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, además a lo establecido en los códigos deontológicos de los colegios profesionales de cada disciplina.

CAPÍTULO VII

ESTRATEGIA DE CALIDAD

Art. 31. *Estrategias de calidad de los servicios.*

Corresponde al Gobierno de Aragón promover criterios y estantes de calidad para diferentes actividades y prestaciones de servicios sociales, según el artículo 62 de la Ley de Servicios Sociales, no obstante, desde el Centro de Servicios Sociales comarcales se promoverá todo tipo de criterios, procedimiento y protocolos de intervención que mejore la calidad de los servicios.

No obstante, en Centro deberá contar con una estrategia de calidad que habrá de incluir necesariamente los siguientes elementos:

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

CAPÍTULO VIII

INFRACCIONES Y SANCIONES

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 17 del Decreto 66/2016, de 31 de mayo, de Cartas de Derechos y Obligaciones de los Usuarios de Servicios Sociales en Aragón.

Art. 32. *Infracciones.*

- Definición: Constituyen infracciones administrativas en materia de los servicios sociales las acciones u omisiones tipificadas en el presente Reglamento.
- Autores: Serán responsables de las infracciones los usuarios que incurran en las acciones u omisiones tipificadas.
- Reincidencia: Se entenderá por reincidencia la comisión de dos o más faltas en el período de un año.
- Clasificación y tipificación de las faltas: las faltas se clasifican en, faltas leves, faltas graves y faltas muy graves.

FALTAS LEVES:

1. El incumplimiento de la normativa aplicable en materia de servicios sociales, cuando del mismo no se derive perjuicio directo y concreto sobre los usuarios o personal del Centro de Servicios Sociales y no esté calificado como infracción grave o muy grave.

2. Las faltas de debido respeto manifestadas en incorrección del trato, actitudes o palabras desconsideradas o inconvenientes hacia otro usuario, visitante o personal de los servicios sociales.

3. Alteración de las normas de convivencia o respeto mutuo.

4. La utilización inadecuada, por negligencia o imprudencia, de las instalaciones, mobiliario, objetos y medios del Centro de Servicios Sociales o la perturbación de las actividades del mismo.

5. Todas aquellas que constituyen un incumplimiento del deber como usuario no estén tipificadas como graves o muy graves, siempre que la acción y omisión no ponga en peligro la seguridad o salud de los usuarios.

FALTAS GRAVES:

1. La reiteración de una falta leve, entendiéndose como tal la acumulación de, al menos, dos faltas leves en el año inmediatamente anterior a la comisión de la nueva falta.

2. Aquellas faltas recogidas como leves, si de ellas se deriva un grave riesgo o daño para la seguridad o la salud.

3. El incumplimiento de la normativa aplicable en materia de servicios sociales, cuando del mismo se deriva perjuicio directo y concreto sobre otros usuarios, o sobre el personal del servicio, y no esté calificado como falta muy grave.

4. La tenencia o posesión de drogas, incluido el alcohol, en el Centro de Servicios Sociales.

5. Faltar gravemente, verbalmente y/o con menosprecio ostensible y manifiesto, al personal del Centro de Servicios Sociales, resto de usuarios o visitantes, así como la divulgación de infundios con relación a las mismas personas con ánimo ofensivo o con intención de desprestigiarlas y/o verter amenazas.

6. Alteración de las normas básicas de convivencia de forma habitual.

7. La vulneración del derecho a la integridad física y moral, siempre que no constituya infracción penal.

8. El entorpecimiento intencionado y sistemático de las actividades del Centro mediante acto o incitaciones que, más allá de una crítica constructiva o racional, produzcan alteración de la norma convivencia y funcionamiento del servicio.

FALTAS MUY GRAVES:

1. La reiteración de una falta grave, entendiéndose por tal la acumulación de dos faltas graves durante el año inmediatamente anterior a la comisión de la nueva falta.

2. Las recogidas en el apartado anterior, si de ellas se deriva un grave riesgo o daño para la seguridad o la salud del usuario del Centro de Servicios Sociales, personal del servicio o visitantes.

3. El intercambio, venta o consumo de drogas, incluido el alcohol, en el Centro o alrededores.

4. La tenencia y muestra en público de algún tipo de arma y objeto susceptible de ser utilizado como tal.

5. Las agresiones físicas a otro usuario, al personal del Centro de Servicios Sociales o visitantes.

6. La producción de daños graves, intencionadamente o por negligencia inexcusable, en el local, mobiliario, objetos, material o instalaciones del Centro de Servicios Sociales.

7. La sustracción, hurto o robo de material, bienes, objeto de pertenencia del Centro, de usuarios, visitantes o del personal al servicio de aquél.

8. El falseamiento de declaraciones, la aportación de datos deliberadamente inexactos o la ocultación de los auténticos con el fin de obtener cualquier clase de beneficio, auxilio o ayuda social.

9. Acudir al Centro de Servicios Sociales o servicios dependientes, habitualmente en estado de embriaguez, drogadicción habitual, con actitudes violentas o estados agresivos.

10. Impedir, obstruir o dificultar de cualquier modo la acción del personal municipal de los servicios sociales en el desempeño de sus funciones, así como no prestar la colaboración y auxilio necesario para tal desempeño.

11. Cualquiera de las infracciones calificadas como graves, si de su comisión se deriva daño notorio o de imposible o difícil reparación, para usuarios, personal o visitantes, o de gran trascendencia social.

Art. 33. *Prescripción de las faltas.*

Las faltas tipificadas en esta norma prescribirán en los plazos que a continuación se indican:

- En un año, las faltas leves.
- En tres años, las faltas graves.
- En cinco años, las faltas muy graves.

Estos plazos computarán a partir del día siguiente a la comisión de la infracción, si con anterioridad no se ha notificado al interesado la incoación del expediente sancionador.

Art. 34. *Sanciones: tipos de sanciones, graduación.*

A) SANCIONES.

Las sanciones que podrán imponerse serán las siguientes:

1) Las infracciones leves serán sancionadas con:

- Amonestación verbal o escrita y/o suspensión temporal de la atención individualizada, al responsable de la infracción, por plazo entre quince días y tres meses, manteniéndose, si así se considera adecuado por el órgano competente para la imposición de la sanción y a propuesta del director del centro o responsable del servicio encargado dicha la intervención, con el resto de los miembros que compongan la unidad familiar.

- O denegación o extinción de ayudas económicas comarcales entre un mes a tres meses.

Procederá la amonestación exclusivamente en aquellos supuestos en los que, a juicio del órgano competente para la imposición de la sanción, la interrupción de la atención individualizada pueda suponer la imposibilidad de mantener la intervención social con el resto de los miembros que integran la unidad familiar del responsable y cuando denegación o extinción de ayudas económicas afecte a los derechos que corresponda a los menores de edad que integren en su caso la unidad familiar. En todo caso, será requisito imprescindible que, en los doce meses inmediatamente anteriores a la comisión de la nueva falta, no haya recaído sanción por comisión de otra falta.

2) Las infracciones graves serán sancionadas con:

- Suspensión temporal de la atención individualizada, al responsable de la infracción, por plazo superior a tres meses y hasta seis meses, manteniéndose, si así se considera adecuado por el órgano competente para la imposición de la sanción y a propuesta del director del Centro del Servicio Social o responsable del servicio que tiene encomendada dicha intervención, con el resto de los miembros que compongan la unidad familiar.

- Y/o la denegación y/o extinción de ayudas económicas comarcales hasta seis meses, sin perjuicio del derecho que pudiera asistir a los menores de edad que integren a la unidad familiar del responsable.

3) Las infracciones muy graves serán sancionadas con:

- Suspensión temporal de la atención individualizada con el responsable de la infracción, por plazo superior a seis meses y hasta un año, manteniéndose, si así se considera adecuado por el órgano competente para la imposición de la sanción y a propuesta del director del Centro de Servicio Social o responsable del servicio que tiene encomendada dicha la intervención, con el resto de los miembros que compongan la unidad familiar.

- Y/o la denegación y/o extinción de ayudas económicas comarcal hasta un año, sin perjuicio del derecho que pudiera asistir a los menores de edad que integren a la unidad familiar del responsable.

Toda sanción conllevará la obligación de comunicar la acción u omisión infractora a las administraciones que de forma directa o indirecta estén involucradas en la intervención social del responsable, o hayan concedido a favor de este prestaciones de carácter técnico, y/o material vinculadas al proceso de intervención social.



B) GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES.

Las sanciones se graduarán en atención a la reiteración, el grado de intencionalidad o negligencia, la naturaleza de los perjuicios causados, la relevancia o trascendencia social, el beneficio económico obtenido por el responsable y la acreditación, por cualquier de los medios válidos en derecho, de las irregularidades o anomalías que dieron lugar a la iniciación del procedimiento, y con anterioridad a que se formule la Propuesta de Resolución en el mismo, se hallan completamente subsanadas.

Art. 35. *Medidas provisionales.*

En cualquier momento del procedimiento, el órgano competente para iniciar el expediente podrá adoptar, de oficio o a instancia de parte, mediante acuerdo motivado, las medidas provisionales necesarias para asegurar la eficacia de la resolución final que pueda recaer o para prevenir una situación de riesgo o para evitar un perjuicio mayor.

Las medidas provisionales deberán ajustarse en intensidad y proporcionalidad a la naturaleza y gravedad de la presunta infracción y podrán consistir en:

1. La suspensión temporal en la tramitación, resolución y/o pago de ayudas económicas comarcales.
2. La suspensión temporal de la atención individualizada.
3. La derivación temporal de la intervención social a otro u otros profesionales distintos del denunciante o perjudicados por los hechos supuestamente infractores.

La duración de estas medidas provisionales será la mínima necesaria según el caso y no excederá de la que exija la situación de riesgo inminente y extraordinario que las justificó, y podrán ser levantadas a lo largo de la tramitación del procedimiento si desaparecen las causas que motivaron su adopción. La resolución del expediente ratificará o dejará sin efecto las medidas provisionales adoptadas.

Art. 36. *Procedimiento.*

1. COMPETENCIA PARA EL INICIO.

El procedimiento se iniciará a propuesta del director/a-coordinación del Centro de Servicios Sociales de la Comarca. Si la denuncia hubiera sido formulada por este o pudiera tener algún interés en el procedimiento (como parte o testigo), será remitido el expediente al secretario de la Comarca, quien designará al trabajador comarcal que será el encargado de iniciar el expediente.

No podrá considerarse como incoación la propuesta de inicio formulada por el personal inspector.

2. COMPETENCIA PARA LA INSTRUCCIÓN.

Corresponderá la instrucción del procedimiento sancionador al profesional que designe el equipo de Gobierno dentro del personal del CSS, este podrá verse asistido jurídicamente por el técnico jurídico asignado por la Comarca (secretaria o personal externo). En supuestos de ausencia de responsable o cuando este fuera denunciante o pudiera ser parte o testigo en el mismo, corresponderá al secretario de la Comarca, designar al trabajador comarcal con competencias para instruir.

3. COMPETENCIA PARA LA RESOLUCIÓN.

La competencia para la resolución e imposición de sanciones corresponderá a:

- a) Consejero delegado responsable de servicios sociales, para las faltas leves y graves.
- b) La Junta de Gobierno comarcal, para faltas muy graves.

4. INICIO DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR.

Los procedimientos sancionadores se iniciarán siempre por acuerdo del órgano competente.

El inicio podrá ser:

- Por propia iniciativa.
- A consecuencia de orden superior.
- A petición razonada de otro departamento.
- Por denuncia.

Solo será vinculante, para el inicio del procedimiento, la petición formulada por orden superior.

N o n e

Si el inicio responde a una petición o comunicación razonada, estas deberán especificar las conductas o hechos que pudieran haber constituido una infracción, junto con todos los datos relativos a estos, la fecha o el tiempo en el que se hubieran producido, la identidad de los presuntos responsables y la infracción o infracciones en que pudiera consistir.

Si el inicio responde a la formulación de una denuncia, esta deberá contener la identidad del denunciante, relatos de los hechos que pudieran constituir infracción y, si es posible, la identidad de los presuntos responsables.

El órgano competente, recibida la denuncia, comunicación, etc., y con anterioridad al acuerdo de iniciación, podrá abrir un período de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la necesidad o no de iniciar dicho procedimiento.

La información previa tendrá carácter reservado y será realizada por quienes sean designado al efecto y su duración será la estrictamente necesaria para alcanzar los objetivos señalados.

Tras el período de información, o no acordado este, el órgano competente podrá acordar:

1. El no inicio del procedimiento sancionador. Este acuerdo debe ser motivado y comunicado a aquellos que, con su petición, denuncia o comunicación lo hubieran solicitado.

2. El inicio del expediente sancionador. Este acuerdo, que deberá ser comunicado al órgano instructor y simultáneamente notificado a los interesados, tendrá como mínimo el siguiente contenido:

- a) Identidad del órgano instructor.
- b) Identidad de los presuntos responsables.
- c) Hechos que se les imputan.
- d) Infracciones que tales hechos pudieran constituir.
- e) Sanciones que pudieran corresponder.
- f) Autoridad competente para la resolución del expediente y norma que atribuye tal competencia.

- g) Indicación expresa del derecho de los interesados a formular alegaciones, y a la audiencia en el procedimiento y plazos para su ejercicio.

- h) Medidas de carácter provisional que puedan acordarse, sin perjuicio de aquellas otras que puedan adoptarse en cualquier otro momento del procedimiento.

La notificación a los interesados incluirá, además de los extremos comunes a toda notificación, las siguientes advertencias:

- a) Que, de no efectuar alegaciones sobre el contenido del acuerdo de iniciación del procedimiento, dicho acuerdo podrá ser considerado propuesta de resolución en el caso de que contenga todos pronunciamientos exigibles.
- b) La posibilidad del reconocimiento explícito de su responsabilidad.
- c) Plazo expreso para formular alegaciones, si procede.

Si iniciado el procedimiento, el órgano que dictó el acuerdo de inicio estimará que existe identidad de sujeto, hechos y fundamento entre la presunta infracción administrativa y una posible infracción penal, lo comunicará al Ministerio Fiscal o al órgano jurisdiccional competente, solicitando testimonio sobre las actuaciones practicadas respecto de la comunicación.

En tal supuesto, así cuando se tenga conocimiento de que se está sustanciando un proceso penal en el que concurren las circunstancias anteriormente referidas, el órgano con competencias para iniciar, acordará la suspensión del procedimiento sancionador hasta tanto recaiga resolución judicial firme, debiendo entonces acordar la continuación del procedimiento o el archivo de las actuaciones.

La suspensión del procedimiento sancionador en este caso, conllevará la interrupción tanto del plazo de prescripción de la infracción como el de caducidad del procedimiento.

Los hechos declarados probados por resoluciones judiciales penales firmes vincularán a la Administración en estos casos.

5. PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO.

En el supuesto de que el órgano competente para iniciar el procedimiento sancionador considere que existen elementos de juicio suficiente para calificar la infracción como leve, se podrá tramitar el procedimiento en forma simplificada.

Igualmente podrá acordar el trámite simplificado, a propuesta del órgano instructor, una vez iniciado el procedimiento por el trámite ordinario.

El acuerdo de inicio, cuyo contenido debe cumplir con las exigencias referidas en el apartado artículo 28.2, deberá especificar el carácter simplificado y el mismo se comunicará al órgano instructor y se notificará a los interesados.

En el plazo de diez días siguientes a la notificación de este acuerdo, los interesados podrán formular alegaciones y presentar los documentos que estimen necesarios, así como proponer la práctica de pruebas.

El órgano instructor efectuará las actuaciones oportunas y, en su caso, practicará las pruebas que hubieran sido admitidas, de conformidad con lo dispuesto en este Reglamento.

Una vez ello, formulará propuesta de resolución en los términos indicados en el artículo 28, apartado 8). Si se considerara que los hechos pudieran ser constitutivos de falta grave o muy grave, acordará la continuación de la instrucción por el trámite ordinario, notificándose así a los interesados para que en el plazo de tres días propongan prueba si lo estiman conveniente.

La propuesta de resolución, junto con la documentación unida al expediente se remitirá al órgano competente para resolver, a fin de que dicte la resolución que finalice el procedimiento según se dispone en el presente Reglamento (art. 29).

El procedimiento deberá resolverse en el plazo máximo de un mes a contar desde el acuerdo de iniciación.

6. ALEGACIONES Y ACTOS DE INSTRUCCIÓN.

Los interesados podrán, en cualquier momento del procedimiento anterior a la propuesta de resolución, aducir alegaciones y aportar los documentos u aquellos otros elementos que a su juicio tengan relación con el procedimiento.

Sin perjuicio del referido derecho, acordado el inicio del procedimiento sancionador ordinario, se concederá a los interesados plazo expreso de diez días naturales, a contar desde la notificación del citado acuerdo de iniciación, para formular alegaciones y presentar los documentos que tenga por conveniente. En este plazo podrán igualmente proponerse la práctica de pruebas que estimen necesarias.

Los actos de instrucción necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba dictarse la resolución se realizarán de oficio por el órgano que tramite el procedimiento, sin perjuicio del derecho de los interesados a proponer actuaciones que requiera su intervención o constituyan trámites legales o reglamentariamente establecidos.

Si durante la instrucción aparecieran otros posibles responsables, el órgano competente para la incoación del procedimiento los incluirá en este, debiendo reunir la notificación igual requisitos que para el resto de los interesados.

7. PRÁCTICA DE LA PRUEBA.

Transcurrido el plazo de diez días referido anteriormente, el órgano instructor, a petición de parte interesada, cuando no se tenga por ciertos los hechos alegados por los interesados o la naturaleza del procedimiento lo exija, acordará, en su caso, la apertura de un período de prueba.

El instructor solo podrá rechazar las pruebas propuestas por los interesados cuando sean manifiestamente improcedentes o innecesarias, mediante resolución motivada.

El acuerdo incluirá la decisión sobre la admisión de las pruebas y será notificado a los interesados con antelación suficiente para asegurar su práctica.

En la notificación se consignará el lugar, fecha y hora en que se practicará la prueba, con la advertencia, en su caso, de que el interesado puede nombrar técnicos para que asistan.

En los casos en que, a petición del interesado, deban efectuarse pruebas que impliquen gastos que no deba soportar la Administración, esta podrá exigir el anticipo de los mismos, a reserva de la liquidación definitiva, practicada la prueba. La liquidación de los gastos se practicará uniendo los comprobantes que acrediten la realidad y cuantía de los mismos.

La prueba deberá practicarse un plazo no superior a treinta días ni inferior a diez días. Si la prueba consiste en la emisión de informe:

c) En la petición deberá concretarse el extremo o extremos acerca de los que se solicita.

d) El plazo de emisión será de diez días, salvo cuando una disposición o el cumplimiento del resto de los plazos del procedimiento permita o exija otro mayor o menor. El informe emitido fuera de plazo podrá no ser tenido en cuenta al adoptar la correspondiente resolución.

e) Los informes, salvo disposición expresa en contrario, serán facultativos, no vinculantes.

f) Si la emisión de un informe corresponde a un órgano administrativo o entidad pública, se entenderá que tiene carácter preceptivo y podrá considerarse determinante para la resolución del procedimiento. En este caso de no cumplirse con el plazo para la emisión, y hasta que dicha emisión se produzca quedarán interrumpidos los plazos de los trámites sucesivos.

g) Igualmente operará dicha interrupción de los trámites sucesivos, cuando por disposición legal se atribuya el carácter de preceptivo al informe.

8. PROPUESTA DE RESOLUCIÓN.

(1) Instruido el procedimiento, el instructor formulará propuesta de resolución, en la que se fijarán de forma motivada los hechos que se consideren probados y su calificación jurídica, se determinará la infracción que aquellos constituyan, la persona o personas que resulten responsables, la sanción a imponer y el pronunciamiento sobre las medidas provisionales que se hubieran adoptado, en su caso.

(2) Cuando de la instrucción practicada se derive la inexistencia de infracción o responsabilidad, el instructor propondrá el sobreseimiento del procedimiento.

(3) La propuesta de resolución, junto con todos los documentos, actuaciones y alegaciones que obren en el expediente, se cursará al órgano administrativo competente para resolver el procedimiento, salvo que dicha propuesta fuera el sobreseimiento, en cuyo caso se cursará al órgano que acuerda el inicio del procedimiento.

9. ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS.

Antes de dictar resolución, el órgano competente para resolver el procedimiento podrá decidir, mediante acuerdo motivado, sobre la realización de actuaciones complementarias que considere necesarias para la resolución del mismo.

El acuerdo será notificado a los interesados concediendo plazo de diez días, podrán alegar lo que estimen conveniente,.

Las actuaciones complementarias se practicarán en un plazo que no exceda los quince días, y durante su realización quedará suspendido el plazo para resolver el procedimiento.

Art. 37. Resolución del procedimiento.

10.1) La resolución del procedimiento deberá ser motivada y decidir todas las cuestiones planteadas por los interesados, así como aquellas otras derivadas del expediente, y podrá contener, en su caso, las disposiciones cautelares precisas para garantizar su eficacia en tanto no sean ejecutiva.

10.2) El plazo para dictar resolución será de dos meses contados desde la fecha del acuerdo de iniciación, salvo que una norma con rango de ley disponga otra cosa, y sin perjuicio de la interrupción del cómputo de dicho plazo en los casos de paralización del procedimiento por causa imputable al interesado y de suspensión o aplazamiento previstos en este Reglamento.

10.3) Si se considera por el órgano resolutor que la sanción a imponer debe resultar de mayor gravedad que la contenida en la propuesta de resolución, lo notificará al inculpado, el cual dispondrá de ocho días para formular alegaciones.

Art. 38. Reposición e indemnización.

En la resolución del procedimiento podrá exigirse al infractor tanto la reposición a su estado anterior de la situación alterada por la infracción, como la de indemnización de los daños y perjuicios causados a la Administración Pública, cuando la cuantía hubiera quedado determinada durante el procedimiento.



DISPOSICIONES

Primera. — *Disposición de género.*

Las menciones genéricas en masculino que aparecen en el articulado del Reglamento que se inserta tras las disposiciones finales de este decreto, se entenderán referidas a su correspondiente femenino.

Segunda. — Se faculta y habilita al presidente o en su defecto a la consejera o quien delegue la facultad de proponer cualquier modificación y desarrollo de lo establecido en dicho Reglamento y resolver las dudas o diversas interpretaciones del mismo.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento entrará en vigor a los quince días de su publicación íntegra en el BOPZ, de conformidad con los artículos 65.2 y 70.2 de la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local, permaneciendo vigente hasta su modificación o derogación expresa.

Contra el presente acuerdo se interpondrá recurso contencioso-administrativo, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Aragón con sede en Zaragoza, en el plazo de dos meses, a contar desde el día siguiente a la publicación del presente anuncio, de conformidad con el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

ANEXO I

Catálogo de Servicios Sociales

SERVICIOS	OBJETIVOS	ACCIONES
INFORMACIÓN, VALORACIÓN, DIAGNÓSTICO Y ORIENTACIÓN SOCIAL	- Informar, orientar, valorar y prescribir de forma individualizada los recursos necesarios para cubrir las necesidades individuales y familiares dentro del sistema público. - Garantizar el acceso de todos los ciudadanos a los recursos sociales. - Garantizar los derechos de los ciudadanos de acuerdo con la normativa vigente. - Mejorar el conocimiento de los ciudadanos acerca de los servicios sociales y su ámbito de actuación	- Atención personalizada de los casos por un equipo interdisciplinar en función de un calendario semanal determinado por criterios poblacionales y en función de las necesidades de cada municipio de la comarca. - Fijación de un sistema de atención organizado mediante cita previa en los municipios con mayor de manda del servicio. - Establecimiento de un calendario de charlas a demanda de acuerdo con la propuesta de temas realizada por los profesionales de diferentes disciplinas: trabajo social, psicología, educación social. - Diseño de fichas de los servicios que se prestan desde el área de servicios sociales con las características de cada uno de ellos y su difusión por las instituciones públicas y privadas vinculadas a los servicios sociales.
ATENCIÓN EN URGENCIAS SOCIALES	- Establecer un dispositivo de atención social inmediata que permita atender situaciones de necesidad social originada por circunstancias sobrevenidas de manera urgente y temporal.	- Pendientes de determinar mediante desarrollo normativo del Gobierno de Aragón
AYUDA A DOMICILIO	- Evitar la institucionalización en personas con limitaciones en la autonomía personal mediante el apoyo en las tareas de la vida cotidiana. - Orientar a las familias en la convivencia y en la resolución de conflictos psico-familiares. - Unificar las condiciones del servicio en los diferentes municipios de la Comarca para evitar diferencias en cuanto a condiciones de prestación o de precio por los vecinos.	- Establecer un reglamento comarcal de funcionamiento del servicio. - Establecer tasas unificadas a nivel comarcal. - Mantenimiento y contratación de personal de atención capacitado en competencias de atención sociosanitaria de personas dependientes.

SERVICIOS	OBJETIVOS	ACCIONES
INTERVENCIÓN FAMILIAR	- Proteger a los miembros vulnerables de familias o unidades de convivencia. - Priorizar la intervención con menores. - Cumplir con el desarrollo competencial en el modelo de intervención familiar. - Garantizar un protocolo de intervención de calidad. - Garantizar la disponibilidad de un equipo interdisciplinar básico permita la prestación íntegra del servicio.	- Orientar, asesorar y dar apoyo a familias o unidades de convivencia. - Establecer y evaluar el programa de intervención que determine el protocolo. - Desarrollar el programa de intervención genérica. - Desarrollar el programa de preservación familiar con y sin declaración de riesgo. - Colaborar con el programa de separación y reunificación familiar.
APOYO AL CUIDADOR	- Formar a las personas que cuidan para mejorar su capacidad de cuidado. - Prestar apoyo psicosocial y acompañamiento a los cuidadores. - Garantizar el servicio en todos los municipios de la Comarca. - Prevenir las situaciones de incapacidad. - Aumentar la autonomía personal de personas más dependientes.	- Crear un grupo formador y terapéutico. - Aprobar y desarrollar un programa de formación de cuidadores. - Apoyar económicamente a los cuidadores que por circunstancias personales, laborales y o de salud, necesitan recursos externos durante un tiempo determinado para el cuidado de las personas a su cargo. - Aprobar los reglamentos de funcionamiento del programa económico de apoyo, del programa de formación y del servicio itinerante.
PREVENCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL	- Desarrollar medidas que favorezcan la inclusión y prevención en la totalidad de municipios de la Comarca.	- Definir los itinerarios de inserción. - Pendiente de desarrollo normativo por el Gobierno de Aragón.
ACOGIMIENTO EN LA CAMPAÑA AGRÍCOLA	- Establecer mecanismos de acogida que garanticen las atenciones básicas en la estancia temporal consecuencia de la campaña agrícola. - Establecer mecanismos de coordinación entre administraciones. - Garantizar la prestación de condiciones de vida mínimas que permitan la convivencia social. - Colaborar con las administraciones competentes para evitar abusos derivados de las situaciones de necesidad.	- Informar y asesorar a los temporeros. - Prestar el servicio de apoyo en la alimentación. - Prestar el servicio de duchas. - Constituir la mesa de campaña agrícola para la coordinación con las instituciones implicadas. - Determinar y aplicar el protocolo de infravivienda en los ayuntamientos con más incidencias.

SERVICIOS	OBJETIVOS	ACCIONES
INTERVENCIÓN INTERCULTURAL - CONVIVENCIA	- Establecer mecanismos que favorezcan la integración de la población inmigrante. - Evitar la discriminación	- Informar y asesorar a la población inmigrante de los recursos, normativa y normas sociales. Apoyo en la regularización. - Establecer espacios de trabajo compartido entre población autóctona e inmigrante. - Establecer mecanismos de coordinación institucional. - Realización de campañas de sensibilización.
PREVENCIÓN DE DROGODEPENDENCIAS	- Prevenir conductas de riesgo en diferentes sectores de población.	- Establecer un programa de intervención familiar.
TIEMPO LIBRE	- Favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral. - Garantizar un mínimo unificado de requisitos técnicos de los espacios de tiempo libre.	- Apoyar en reforzar la red de espacios de tiempo libre: ludotecas, aulas canguro y escuela de verano, mediante apoyo económico.
PREVENCIÓN DEL ABSENTISMO ESCOLAR	- Prevenir situaciones de absentismo escolar en los municipios de la Comarca. - Reducir el número de menores en riesgo de absentismo.	- Intervenir en el seguimiento de los casos detectados. - Apoyar económicamente a las familias más desfavorecidas para la adquisición de material escolar. - Participar en la Comisión de absentismo escolar que actúa como mesa de trabajo de las diferentes administraciones implicadas. - Realización de entrevistas con familias en fase de escolarización. - Realizar talleres de motivación para la participación de las familias en los centros educativos.

SERVICIOS	OBJETIVOS	ACCIONES
MUJER, IGUALDAD PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO	- Prevenir la aparición de desigualdades de género. - Minimizar las consecuencias de los casos de violencia de género.	- Realización de campañas de concienciación. - Acogimiento, asesoramiento e intervención con víctimas de violencia de género. - Participación en la mesa contra la violencia de género para la implicación de las instituciones afectadas y seguimiento del protocolo de actuación.
ATENCIÓN A TRANSEÚNTES	- Atender las necesidades básicas de los transeúntes. - Asistir a los Ayuntamientos que lo requieran para la atención de casos concretos.	- Establecer un reglamento de funcionamientos del servicio. - Concesión de vales de comida y farmacia. - Cubrir las demandas de desplazamientos en los casos establecidos.
ALOJAMIENTO ALTERNATIVO	- Evitar la presencia en la calle de personas individuales o familias como consecuencia de situaciones excepcionales o emergentes de tipo social.	- Determinar una regulación comarcal del servicio que determine los criterios objetivos. - Acordar la disposición de plazas hoteleras. - Valoración de los casos y concesión del servicio con carácter urgente. Seguimiento.
TRANSPORTE ADAPTADO	- Mejora la autonomía personal. - Cubrir las necesidades de desplazamientos a centros y servicios públicos de personas con problemas de movilidad.	- Determinación del reglamento de funcionamiento del servicio. - Establecimiento de rutas fijas. - Establecimiento y coordinación de horarios de servicios eventuales.
AYUDAS DE URGENTE NECESIDAD	- Garantizar la cobertura de las necesidades básicas en situaciones sobrevenidas de familias con dificultades económicas.	- Evaluación y seguimiento de los casos de acuerdo con lo que establece el reglamento comarcal de funcionamiento. - Concesión de ayudas económicas a los proveedores de los afectados para garantizar, principalmente, la alimentación básica, o evitar el riesgo de desalojo.
PROMOCIÓN DE ANIMACIÓN COMUNITARIA Y DE PARTICIPACIÓN	- Desarrollar acciones comunitarias a través de la promoción de asociaciones	- Apoyar a las asociaciones en el diseño y programación de actividades, en la disposición de recursos y en el trámite de ayudas públicas. - Atender las demandas de orientación técnica formuladas por las asociaciones

En sesión ordinaria del Pleno del Consejo Comarcal de fecha de 14 de diciembre de 2023, con la asistencia de todos los miembros de la Corporación, entre otros, se adoptó el acuerdo del tenor literal siguiente:

«Visto el borrador del Reglamento de organización y funcionamiento del Centro de Servicios Sociales para el cual se propone la modificación.

El Pleno, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 140 de la Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón, en relación con el artículo 22.2 d) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, a propuesta de la Comisión Informativa, adopta por mayoría el siguiente:

ACUERDO:

Primero. — Aprobar inicialmente la modificación del Reglamento de organización y funcionamiento del Centro de Servicios Sociales en los términos en los que figura en el borrador incluido en el expediente.

Segundo. — Someter dicha modificación a información pública y audiencia de los interesados, con publicación en el *Boletín Oficial de Aragón* y en el tablón de anuncios de la Comarca, por el plazo de treinta días, para que puedan presentar reclamaciones o sugerencias que serán resueltas por la Corporación.

De no presentarse reclamaciones o sugerencias en el mencionado plazo, se considerará aprobada definitivamente sin necesidad de acuerdo expreso por el Pleno.

Simultáneamente, publicar el texto de la modificación en el portal web de la Comarca [<http://comarcabajoaragoncaspe.sedelectronica.es>] con el objeto de dar audiencia a los ciudadanos afectados y recabar cuantas aportaciones adicionales puedan hacerse por otras personas o entidades.

Tercero. — Facultar al señor presidente para suscribir y firmar toda clase de documentos relacionados con este asunto».

Contra el presente acuerdo se interpondrá recurso contencioso-administrativo, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Zaragoza, en el plazo de dos meses, a contar desde el día siguiente a la publicación del presente anuncio, de conformidad con el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Caspe, a 4 de marzo de 2024. — El presidente, Francisco Javier Nicolás García.