

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO COMARCAL DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS DE LA COMARCA DE LA JACETANIA

Exposición de motivos.

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

La historia y el proceso de evolución de los Servicios Sociales, la experiencia adquirida en las extinguidas Mancomunidades y desde la constitución de la Comarca de la Jacetania, el aumento presupuestario, la demanda de los ciudadanos/as, la creciente y progresiva oferta comarcal que dispone cada vez de mayores recursos, importante incremento en la cantidad de prestaciones, una mayor complejidad en su ejercicio y la legislación y normativa desarrollada en el ámbito de los Servicios Sociales, obliga a definir y organizar las competencias propias diferenciadas de las de otros sistemas públicos de bienestar social, hacen necesaria la regulación del mismo.

Sin olvidar el objetivo a alcanzar con este proceso la potenciación del sistema público de los Servicios Sociales Comarcales, el Área de Servicios Sociales pretende en la actualidad definir el diseño de organización y funcionamiento del Centro Comarcal de Servicios Sociales, como equipamiento básico de la citada red y del Sistema Público de Servicios Sociales Comarcales.

El presente Reglamento es, por tanto, un claro elemento identificador de la oferta de la Comarca de la Jacetania. Al mismo tiempo constituye una medida que facilita la gestión y la calidad de las prestaciones sociales.

De otra parte, la descentralización política administrativa en las Comarcas plantea un doble reto a los Servicios Sociales: lograr respuestas y soluciones adecuadas a las diversas realidades territoriales, sin menoscabo en la necesaria homogeneización de la atención, de forma que todo ciudadano tenga los mismos derechos ante las mismas situaciones de necesidad, independientemente del lugar de residencia.

Este doble reto se afronta en tanto y en cuanto la organización, las normas de funcionamiento y de gestión de las prestaciones se realizan con los mismos criterios, tanto de orden técnico como administrativo y organizativo para garantizar el éxito frente al reto.

Estas consecuencias deben ser recogidas en un marco normativo como corresponde a una sociedad democrática y de derecho, aspiración a la que trata de dar cumplida satisfacción este Reglamento. Se logra con él, finalmente, satisfacer la necesidad de regular lo que es competencia y contenido propio de los Servicios Sociales Comarcales, disponiendo de un marco jurídico adecuado para el ejercicio de las atribuciones de la Comarca XXX en materia de Acción Social.

Por ello y al amparo de la legislación y normativa existente:

- Ley de Bases de Régimen Local y la Ley 7/1999 de Administración Local en Aragón.
 - Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.
 - La competencia de Acción Social se realiza en los términos previstos en el art. 6 de la Ley 23/2001, de 26 de diciembre de Medidas de Comarcalización.
 - Ley 12/2001, de la infancia y adolescencia en Aragón.
 - El Decreto 112/ 2003 por el que se transfieren funciones y traspasan servicios de la Administración
- La Ley 9/2002, de 3 de mayo, de creación de la Comarca de La Jacetania
- Decreto 4/ 2005, de 11 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se modifican los Decretos del Gobierno de Aragón de transferencia de funciones y traspaso de servicios de la Administración de la

Comunidad Autónoma de Aragón a las Comarcas. Atribuciones a las Comarcas en la gestión de Servicios Sociales, desarrollo de planes y programas.

- Ley 39/2006, 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia.
- Ley 4/2007, de 22 de marzo, de prevención y protección integral a las mujeres víctimas de violencia de Aragón (BOA nº 41, de 9 de Abril)
- Decreto 190/2008 de 7 de octubre, se aprueba el Reglamento de Medidas de Protección de menores en situación de riesgo o desamparo.
- Ley 5/2009, de Servicios Sociales de Aragón.
- Decreto 195/2009, de 17 de noviembre, del Gobierno de Aragón, crea el Observatorio Aragonés de las Comarcas.
- Decreto 143/2011, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón. Decreto 184/2016 de diciembre, del Gobierno de Aragón por el que se regula la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales.
- Ley 5/2013 de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma.
- Ley 9/2013, de 28 de noviembre, de Autoridad de Profesionales del Sistema Sanitario y de Servicios Públicos de Aragón.
- Ley Orgánica 8/2015 de protección a la Infancia y Adolescencia BOE 175 de 23-julio-2015
- Ley 26/2015, de 28 julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia. (BOE 180 de 29-junio-2015
- Decreto 184/2016 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales
- Decreto 55/2017, de 11 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Mapa de Servicios Sociales de Aragón.

En los últimos años se han desarrollado también todo un conjunto de leyes y normativas sectoriales en materia de protección social que atribuyen, bien reglamentariamente, bien mediante sus desarrollos administrativos, funciones a los Servicios Sociales Generales como agentes partícipes de los aspectos que regulan, en materia de menores, de género, de extranjería, de dependencia, y otros.

Por los motivos expuestos, los servicios sociales generales gestionados por la Comarca tienen en la actualidad una posición de mucha relevancia y están depositadas en ellos muchas demandas y expectativas. El presente reglamento pretende dotar a la Comarca XXX de un marco de funcionamiento, estructura y organización de los servicios sociales comarcales que permita articular mejor las respuestas que deben dar en el momento actual y con perspectiva de futuro.

TITULO 1. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

1. El presente reglamento tiene por objeto establecer la organización y funcionamiento del Centro de Servicios Sociales de la Comarca XXX, en desarrollo de lo establecido en la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón y del Decreto 184/2016, de 20 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales de Aragón.
2. Es objeto también de este reglamento determinar las prestaciones que debe ofrecer, los medios materiales y funcionales con que ha de contar, su estructura básica y las funciones de las y los profesionales que la componen

Artículo 2. Definición.

1. El Centro de Servicios Sociales es el equipamiento básico y fundamental, de carácter comunitario, de la red de servicios sociales generales.
2. Dicho centro constituye, dentro de cada una de las áreas básicas de servicios sociales que establezca el Mapa de Servicios Sociales, la estructura administrativa y técnica de los servicios sociales generales del Sistema Público de Servicios Sociales.
3. Cada centro debe disponer de los medios personales y materiales necesarios para gestionar y desarrollar, al menos, los servicios sociales generales.

Artículo 3. Titularidad

El Centro Comarcal de Servicios Sociales depende orgánica y funcionalmente del Área de Acción Social de la Comarca de la Jacetania, que asume la función y coordinación del mismo.

Artículo 4. Ámbito territorial

El ámbito de actuación del Centro Comarcal de Servicios Sociales es todo el territorio que compone la Comarca de la Jacetania

Artículo 5. Principios rectores del sistema de servicios sociales

El sistema de servicios sociales, como estructura destinada a la consecución de los diferentes objetivos de la política en materia de servicios sociales, ha de regirse por los principios recogidos en el artículo 5 de la Ley 5/2009, de 30 junio, de Servicios Sociales y que se enuncian a continuación: Responsabilidad pública. Los poderes públicos deberán garantizar la disponibilidad y el acceso a las prestaciones y servicios sociales mediante la aportación de los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios.

- a) Universalidad. Los poderes públicos garantizarán el derecho de acceso de todas las personas a las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales, con arreglo a criterios de igualdad, equidad y justicia redistributiva, en los términos y con los requisitos establecidos por la Ley.
- b) Igualdad. Los poderes públicos deberán garantizar el acceso a las prestaciones y servicios del Sistema Público de Servicios Sociales en el conjunto del territorio de la Comunidad Autónoma, todo ello sin discriminación asociada a condiciones de índole personal o social, sin perjuicio de la aplicación de medidas de acción positiva para favorecer la igualdad de oportunidades y de trato, así como la accesibilidad universal y el diseño para todas las personas.
- c) Equidad. Los poderes públicos llevarán a cabo una política redistributiva basada en criterios de equidad entre las personas y los grupos sociales, superando las diferencias de carácter personal, social y territorial.
- d) Prevención. Los poderes públicos orientarán su actuación integral a minimizar aquellos riesgos que puedan producir situaciones de necesidad social, actuando sobre las causas estructurales que originan la exclusión o limitan el desarrollo de una vida autónoma.
- e) Dimensión comunitaria. Las políticas de servicios sociales habrán de incorporar el enfoque comunitario en todas las intervenciones sociales.
- f) Autonomía personal. Las políticas de servicios sociales deben orientarse a potenciar la capacidad de las personas para la elección y desarrollo de su proyecto vital y su desenvolvimiento en los ámbitos política, económica, laboral, cultural y educativa.
- g) Integración en el entorno. Los servicios sociales promoverán el mantenimiento de las personas usuarias en el entorno familiar y social habitual, evitando el desarraigo de su contexto conocido en la medida de lo posible.
- h) Atención personalizada y continuada. Los servicios sociales ofrecerán a las personas que lo precisen una atención integral y ajustada a las necesidades particulares de cada persona y de su entorno familiar, territorial y comunitario, garantizando la continuidad de la atención y respetando siempre la dignidad de las personas y sus derechos.
- i) Calidad. Los poderes públicos deberán garantizar unos estándares adecuados de calidad en el conjunto de las prestaciones y servicios sociales, fomentando la mejora continua del sistema de servicios sociales.
- j) Participación ciudadana. Los poderes públicos promoverán la participación de las organizaciones de la sociedad civil y de todos los sectores afectados en la planificación y desarrollo del Sistema Público de Servicios Sociales.
- k) Planificación y evaluación. Los poderes públicos deberán articular los medios necesarios para alcanzar las metas y objetivos de la política social, aprobando las directrices e instrumentos necesarios para ello, así como los elementos de control de la eficacia y eficiencia económica y social del sistema y de su gestión.
- l) Descentralización. La prestación de los servicios sociales, conforme al principio de proximidad, corresponderá, siempre que sea posible, a los niveles administrativos o elementos del Sistema Público de Servicios Sociales más inmediatos a la ciudadanía.
- m) Coordinación y cooperación. Los poderes públicos actuarán, en el cumplimiento de sus responsabilidades dentro del sistema de servicios sociales, de acuerdo con los principios de

coordinación y cooperación, promoviendo las actuaciones necesarias que favorezcan dicha coordinación entre administraciones, departamentos e iniciativa privada.

- n) Integración de la perspectiva de género. En el diseño, planificación, ejecución y evaluación de las acciones que se desarrollen en el marco de esta Ley se considerará con carácter general la integración de la perspectiva de género, procurando en el resultado de las mismas el respeto a la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, así como la atención específica a las situaciones de especial vulnerabilidad que afecten particularmente a las mujeres.
- o) Promoción de la iniciativa y del voluntariado social. Los poderes públicos promoverán la iniciativa social sin ánimo de lucro en la consecución de los objetivos de la política de servicios sociales, fomentando igualmente la colaboración solidaria de la ciudadanía en dicho ámbito.
- p) Transversalidad. El sistema de servicios sociales debe fundamentarse en la transversalidad de sus objetivos y en la necesaria interrelación entre los diferentes sistemas de protección social, asegurándose por los poderes públicos la coordinación y coherencia entre las acciones y programas de la política de servicios sociales y los de las restantes políticas públicas

Artículo 6. Principios metodológicos del Centro de Servicios Sociales.

La actuación de los profesionales del CSS se regirá por los principios que se enumeran a continuación:

- a) Atención personalizada y continuada. 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 y en red. Las y los profesionales del Centro de Servicios Sociales, intervendrán conjuntamente, compartiendo objetivos e información y aprovechando con eficiencia las diferentes potencialidades en la intervención social interdisciplinar.
- c) Calidad y Buenas Prácticas. 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 y la adecuada práctica profesional.
- 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) Estudio e investigación aplicada. El estudio, sistematización de experiencias e investigación social en el ámbito del Centro de Servicios Sociales que genere un mayor y mejor conocimiento de la realidad, así como de los cambios en las respuestas y mejoras en la intervención del equipo Inter-Multiprofesional.
- f) Las y 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
- g) Trabajo en red. Los servicios sociales comarcales deben propiciar y mantener un intercambio dinámico entre los diferentes agentes que participan en la inclusión social de las personas y grupos a quienes atienden, orientando a potenciar los recursos y resolver los problemas, de forma integrada y coordinada en red; estableciendo técnicas y protocolos de coordinación

Artículo 7. Funciones

7.1 Funciones asignadas al Centro de Servicios Sociales que corresponden a su estructura básica.

- a) Detección y prevención y de las situaciones de necesidad personal, familiar y comunitaria.
- b) Información, orientación, valoración, diagnóstico y asesoramiento.
- c) Atención de la problemática, individual y colectiva, de carácter social, de las personas 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.
- d) Promoción de medidas de inserción social
- e) Coordinación de los servicios sociales generales de gestión directa e indirecta
- f) Gestión de prestaciones económicas de urgente necesidad social y tramitación (valoración y propuesta) del resto de prestaciones económicas del Catálogo de Servicios Sociales.

- g) Evaluación permanente de las situaciones de necesidad y de los efectos de las intervenciones sociales desarrolladas Animación comunitaria para favorecer la toma de conciencia de una comunidad sobre su realidad social, sus necesidades y potencialidades e instrumentalizar los mecanismos que hagan posible su participación protagonista en la búsqueda de soluciones y alternativas y en la gestión de los servicios y/o actividades.
- h) Animación comunitaria para favorecer la toma de conciencia de una comunidad sobre su realidad social, sus necesidades y potencialidades e instrumentalizar los mecanismos que hagan posible su participación protagonista en la búsqueda de soluciones y alternativas y en la gestión de los servicios y/o actividades.
- i) Colaboración en la gestión de los servicios y actividades sociales existentes en la zona, procurando la mayor racionalidad y rentabilidad social de los mismos.
- j) Coordinación con los servicios sociales especializados, con los equipos profesionales de los demás sistemas de bienestar social y con el conjunto de las entidades que actúan en el ámbito de los servicios sociales
- k) Asesoramiento a las Entidades Locales del área básica de servicios sociales 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.

7.2 Funciones de los y las profesionales de la estructura básica del Centro de Servicios Sociales ejercidas directamente o en colaboración con otros servicios de la entidad local competente

- a) Atención permanente de urgencias y emergencias sociales, mediante la garantía de un dispositivo de atención durante las veinticuatro horas del día, de conformidad con lo establecido en la normativa que lo regule.
- 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.
- 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, mediante la emisión de los oportunos informes.
- 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 del área básica de servicios sociales, así como de aquella información que se establezca en la legislación de servicios sociales o en los protocolos comunes de actuación y en el marco de la normativa de protección de datos y de los Códigos deontológicos profesionales existentes.

7.3 Funciones Compartidas para el desarrollo de programas de servicios sociales especializados, entre diferentes administraciones, al menos, en relación con:

- a) Atención a personas en situación de dependencia.
- 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.

Artículo 8. Función de la U.T.I –Servicio Social de Base

El Servicio Social de Base se configura como unidad técnica de intervención directa en todos los municipios, constituyendo la puerta de entrada a los recursos públicos y concertados del Sistema Público de Servicios Sociales. Corresponde con carácter general al Servicio Social de Base, la atención a la problemática de carácter social, colaborar en la gestión de los servicios y actividades sociales existentes en la zona, asesorar a los Ayuntamientos en proyectos sociales y fomentar la animación comunitaria.

TITULO II. ORGANIZACIÓN

Artículo 8.- Órganos de decisión y gestión.

1. Es competencia del Consejo Comarcal la aprobación, modificación y derogación de este Reglamento.

2. Es competencia de la Comisión Informativa de Bienestar Social, informar y dictaminar sobre todas y cada una de las materias que tengan relevancia para el funcionamiento del Centro Comarcal de Servicios Sociales. La Comisión de Bienestar Social se reunirá periódicamente.
3. La integrarán el Presidente de la Comisión de Bienestar Social, los Consejeros designados, el secretario y el/la Director/a del Centro Comarcal de Servicios Sociales. El/la director/a se encargará de redactar el orden del día para la Comisión Sociales. La Comisión Informativa se reunirá al menos 1 vez cada dos meses mediante convocatoria de su Presidente, remitiendo el orden del día con antelación suficiente a los miembros de la Comisión. De cada Comisión, se levantará acta que resuma los temas tratados y de propuestas específicas que se remitirá a la Presidencia de la Comarca.

La Comarca como Entidad jurídica, respeta un único funcionamiento en cuanto a sus competencias propias:

1. Registro Público
2. Apertura y cierre de expedientes.
3. Reglamentación única con relación a:
 - Centro Comarcal de Servicios Sociales
 - Ayudas de Urgencia
 - Servicio Ayuda a Domicilio.
 - Préstamo Ayudas Técnicas
 - Teleasistencia
 - Piso Emergencia
 - Otros que se puedan crear.
 - Únicas bases de procedimiento de convocatoria pública de subvenciones en materia de Acción Social.

Artículo 9. ORGANIZACIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES

El Centro Comarcal de Servicios Sociales permitirá el adecuado apoyo y coordinación de las diferentes Unidades Esenciales y Unidades Complementarias, así como de los Convenios, Programas, Proyectos y Acuerdos que sea titular la Comarca y vinculado al área de Acción Social, como elementos organizativos básicos de cada área básica de servicios sociales.

Dicha organización tendrá en cuenta la distribución de tareas con base en las siguientes fórmulas:

Artículo 9.1. ORGANIZACIÓN TERRITORIAL.

- a) Para una mayor y mejor efectividad y eficiencia en el ejercicio de sus funciones, el Centro de Servicios Sociales pertenece al Área Básica de Servicios Sociales, que incluye los municipios de la Comarca de la Jacetania
- b) Para el desarrollo operativo de sus funciones se estructura en los siguientes Servicios Sociales de Base, entendidos como fórmula organizativa de desconcentración técnica, se organizan por municipios las siguientes UTS ó Servicios Sociales de Base :
 - UTS 1: Jaca (Aisa, Borau, Canfranc, Castiello y Villanua)
 - UTS 2: Hecho (Anso, Aragüés, Fago, Hecho y Jasa)
 - UTS 3: Artieda, Bailo, Berdún, Mianos, Puente la Reina, Salvatierra, Santa Cilia, Santa Cruz y Sigüés)
- c) Los Servicios Sociales de Base estarán ubicados en la sede comarcal/municipal y de los ayuntamientos correspondientes.
- d) La organización tendrá en cuenta para la distribución de tareas preferentemente la organización territorial, considerando la delimitación comarcal. Para el desarrollo operativo del CCSS se tendrá como mínimo un Servicio Social de Base,. Prestara atención directa a la población de todos los municipios a través de la UTS gestionada por un/a Trabajador/a Social.
- e) Se prestará atención directa a la población de todos y cada uno de los municipios a través de las Unidades de Trabajo Social correspondientes, a quienes corresponderá articular respuestas a las situaciones de necesidad social, mediante la atención directa y presencial adecuada; para el desarrollo en cada municipio de sus funciones.
- f) Para el ejercicio profesional en las U.T.S. se requiere disponer de la titulación de Graduado/a en Trabajo Social, Diplomado/a en Trabajo Social o Asistente Social.
- g) La entidad local titular mantendrá la asignación del personal de las U.T.S. a los municipios que tenga asignados, evitando la rotación o movilidad excesiva de profesionales que accedan a información sensible de las personas atendidas.

- h) El CCSS es la estructura que agrupa y cohesiona los Servicios Sociales Generales, a través de las UTS. La Dirección Técnica establecerá el organigrama y flujo grama que dé el carácter global e integral a la acción y atención social, la coordinación de las gestiones, tareas e intervenciones; asegurando la integridad y continuidad de la acción social.
- i) Se establece la posibilidad que, por indicación de la Dirección Técnica, con el visto bueno del Consejero Delegado y/o Presidencia de Comarca, si se considera oportuno, realizar rotaciones del profesional de referencia de los municipios o gestión de programas asignados, a otros, o en caso necesario a la realización de otras funciones que le sean asignadas dentro de sus competencias. Estas rotaciones del personal, se establecerán según criterio de los responsables del Área de Acción Social, con la consulta previa a los/las trabajadoras Sociales, y nunca serán inferiores a doce meses.

Artículo 9.2 ORGANIZACIÓN HORARIO ATENCIÓN DE LOS PROFESIONALES

- a) Se atenderá al cumplimiento de las distintas Órdenes dictadas por del Gobierno de Aragón que regule servicios sociales esenciales, así como las competencias de la Comarca en Servicios Sociales.
- b) El horario laboral se establecerá en consonancia con el Convenio del Personal Laboral y las peculiaridades y necesidades de los servicios y programas; a propuesta de la Unidad de Dirección, una vez informado por la Comisión de Acción Social .
- c) El CCSS permanecerá abierto de lunes a viernes, en el horario del servicio de atención al público de 9:00 a 14:00, en la sede del centro de servicios sociales en Jaca
- d) 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, tabloneros 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.
- e) En el caso de ausencias el Trabajador Social, lo comunicará a los Ayuntamientos y Director/a del CCSS, para información de los usuarios o planificar la reorganización del servicio, en el caso de tener recursos disponibles.
- f) Las horas extras o fuera del horario deberán estar motivadas y acordadas previamente con dirección e informar a consejero. Estas se compensarán en lo acordado dentro del convenio laboral. Será autorizadas como tal las relacionadas con:
 - 1. Reuniones de trabajo convocadas de forma expresa o planificada como tal.
 - 2. La asistencia a comisiones informativas u otros órganos administrativos que se requiera la presencia de algún trabajador fuera del horario laboral.
 - 3. Las horas por motivos de incremento de trabajo, que serán motivadas.
 - 4. Las horas de trabajo con usuarios fuera del horario, que deberán ser motivadas.
- g) Atención de Urgencias y Emergencias Sociales, en su caso.
- h) Deberán quedar acreditadas su realización en el correspondiente: fichaje, parte de trabajo.
- i) El Centro Comarcal de Servicios Sociales dispondrá, como mínimo, de las siguientes Unidades Esenciales:
 - 1. Unidad de Trabajo Social. Servicio Social de Base.
 - 2. Unidad de Administración.
 - 3. Unidad de Dirección
- j) La Comarca podrá crear Unidades Complementarias:
 - 1. Gestión de Programas
 - 2. Servicios Especializados
 - 3. Otras
- k) La Comarca configurará dentro del CCSS, aquellas UTS necesarias con los recursos profesionales, técnicos, medios económicos y materiales necesarios para desarrollar las funciones y competencias que le sean asignadas.
- l) El Servicio Social de Base se configura como Unidad de Trabajo Social del CCSS que presta su atención directa en todos los municipios. Son la única puerta de entrada a los recursos públicos y concertados del Sistema de Servicios Sociales.

- m) A cada persona y/o familia que acceda a una UTS se le asignará un profesional de referencia, que será un Trabajador Social, en el caso de intervenciones específicas será aquel profesional del equipo multidisciplinar que se determine y asignado por la Dirección Técnica.
- n) Las distintas UTS que se incorporen al CCSS, se organizarán y programarán para desarrollar las funciones y servicios indicados en el presente Reglamento y en su defecto en la legislación y o normativa de rango superior.

Artículo 9.3. ORGANIZACIÓN POR PROGRAMAS

En todo caso, cuando las circunstancias poblacionales o la complejidad y la especificidad de la intervención lo requieran, para una mejor cobertura de las necesidades sociales, cabrá establecer una organización por programas, considerando en todo caso la organización territorial.

Valorar la posibilidad de introducir el texto del Reglamento de Oviedo adaptándolo al lenguaje contenido de Aragón:

En el ámbito de sus competencias, el Centro Municipal / Comarcal de Servicios Sociales desarrollará los siguientes programas:

1. Programas de información, valoración y orientación.
2. Programas de atención a la familia, infancia y adolescencia.
3. Programas de igualdad de género.
4. Programas de atención a la dependencia y de promoción de la autonomía personal.
5. Programas de incorporación social.
6. Programas de participación social y desarrollo comunitario.

Artículo 9.4 ORGANIZACIÓN DOCUMENTACIÓN, ARCHIVOS Y CONTROL DATOS

Los expedientes personales y/o familiares estarán depositados en los archivos del profesional de referencia asignado y en su defecto en los archivos centralizados de cada UTS.

Los expedientes de Programas, Proyectos y Actividades estarán depositados en el archivo centralizado del CCSS.

Todas las intervenciones, prestaciones y gestiones realizadas a ciudadanos con expediente personal y/o familiar en el Centro Comarcal de Servicios Sociales, se registrarán puntualmente en el programa S.A.I.S.S. (Sistema Aragonés de Información de Servicios Sociales), o en el sistema que designe el Gobierno de Aragón y en aquellos sistemas o soportes informáticos que se establezcan en el CCSS.

Artículo 9.5 ORGANIZACIÓN TÉCNICA. TRABAJO EN EQUIPO

Funcionamiento técnico

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 estructura el trabajo y funcionamiento del centro con sus respectivos programas.

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

Artículo 9.5.1 DINAMICA FUNCIONAL DE REUNIONES

Se establece como dinámica funcional de reuniones:

- a) Reuniones generales.
- b) Reuniones de seguimiento de casos y familias.
- c) Reuniones y grupos de trabajo monotemático. A demanda de algún miembro del equipo y aprobado por dirección.
- d) Trabajo individual de cada profesional y la propuesta al equipo.
- e) Reuniones de programación y evaluación anual.

- f) Reuniones con Presidencia y Consejería de forma periódica. Información permanente a través de e-mail, así como a los Ayuntamientos. Reuniones físicas, según demanda con concejales (planificación y evaluación).
- g) Reuniones de coordinación con otras áreas.
- h) Formación continua.
- i) Reuniones de coordinación con otras entidades públicas o privadas y participación en mesas sectoriales

Artículo 9.5.2 REUNIONES GENÉRICA. FUNCIONES Y CARACTERISTICAS

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.

Artículo 9.5.3 REUNIONES DE INTERVENCION FAMILIAR. FUNCIONES Y CARCATERISTICAS

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. Que 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.

Artículo 9.5.4 REUNIONES MONOTEMÁTICAS

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.

Artículo 9.5.5 ASPECTOS GENERALES ORGANIZACIÓN REUNIONES

Las reuniones, excepto las monotemáticas o de trabajo serán convocadas por el director con una antelación mínima de 24 h., con los puntos de día y de la misma se levantará acta.

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.

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

Artículo 10. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PROCEDIMIENTOS

La gestión administrativa y los procedimientos se regularan de acuerdo a lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en el Decreto 184/2016, de 20 Diciembre por el que se regula la organización y funcionamiento de los CSS de Aragón.

Artículo 10.1 INSTRUMENTOS BÁSICOS Y PROCEDIMIENTOS

Se establecen como instrumentos básicos los siguientes:

- a) Sistema de registro de Usuarios APSS
- b) Modelos de informes de las diferentes prestaciones y servicios.
- c) Diagnóstico social.
- d) Los expedientes se crearán en soporte informático.
- e) Modelos de autorización, tratamiento, cesión y consulta de datos personales.

Todas las intervenciones deberán estar homologadas por el centro de servicios sociales comarcales.

Artículo 10.2 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. El Centro de Servicios Sociales solicitará a las personas usuarias autorización para utilizar sus datos a los efectos de la intervención social y de explotación estadística por cualquier Administración Pública competente en la materia.
3. Los datos personales de los usuarios recabados por el Centro, así como los incluidos en el Sistema de Información, se registrarán por lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, y por su normativa de desarrollo.
4. 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.

Artículo 10.3 INSTRUMENTOS METODOLÓGICOS

Como instrumentos metodológicos en las reuniones se emplearán los siguientes:

- Actas reuniones de equipo: Generales.
- Actas reuniones de casos y familias.
- Fichas de evaluación año e informe de evaluación/programación anual (planning) y cronograma anual.
- Información puntual y detallada de recursos, actualización, etc., a través de correo electrónico.
- Informes trimestrales de presidencia.
- Protocolos internos de funcionamiento cuando se requieran.
- Reglamentos de funcionamiento de diferentes servicios.
- Informe social y psicosocial y educativo.
- Historia Social
- Informe de derivación a Servicios Sociales Especializados.
- Otros informes y registros en formato Excel.
- Memorias.

Artículo 10.4 INFORME SOCIAL

Instrumento a través del cual los Trabajadores Sociales, tras el estudio y valoración de la situación de necesidad social sobre la que se interviene, o sobre la que se va a intervenir, refleja en síntesis la situación, la necesidad valorada y la propuesta de actuaciones, servicios y recursos sociales más adecuados para su satisfacción.

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

Artículo 10.5 FICHA SOCIAL

Soporte documental que permite recoger los datos básicos y la obtención estadística de los mismos sobre los usuarios de Servicios Sociales. La aplicación informática de la ficha social se formalizará a través del Sistema Autonómico de Información de Servicios Sociales o aplicación autorizada..

Artículo 10.6 HISTORIA SOCIAL

1. Es el conjunto de documentos, ordenados cronológicamente, relativos al proceso de intervención social de cada individuo, con la identificación de los profesionales que han intervenido en el mismo. En el Centro Comarcal de Servicios Sociales deberá existir una única historia social por cada individuo, sin perjuicio de que a efectos de gestión las historias sociales individuales puedan agruparse por unidades de convivencia, así como incorporar informes que afecten a más de uno de sus miembros.
2. Las Historias Sociales del Centro Comarcal de Servicios Sociales son documentos confidenciales y de propiedad del Centro. La Dirección y trabajadores de las Unidades de Intervención del Centro, adoptarán las medidas necesarias para garantizar su seguridad y correcta conservación, cualquiera que sea el tipo de soporte utilizado, así como el tratamiento confidencial de la información contenida en las mismas.
3. El usuario, titular de la Historia Social, tendrá derecho de acceso a los documentos y datos de los expedientes administrativos incluidos en su historia social. Este acceso nunca será en perjuicio del derecho de terceras personas, ni del derecho de los profesionales participantes en su elaboración, que pueden oponerse al acceso a sus anotaciones subjetivas.
4. 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.

Artículo 10.7 PLAN DE ATENCION 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 Social que identifique las diferentes situaciones de necesidad social y las potencialidades.
 - b) Objetivos y metas a conseguir.
 - c) Intervenciones a efectuar y profesional responsable de cada una de ellas.
 - d) Recursos a aplicar.
 - e) Acuerdos.
 - f) Calendario de actuación.
 - g) Indicadores para evaluar los objetivos conseguidos.

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

Artículo 10.8 DIAGNOSTICO SOCIAL.

El centro de servicios social comarcal establecerá y sistematizará un modelo de diagnóstico social, normalizado y homologado por todos los profesionales de trabajo social.

Artículo 10.9 USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS.

Los trabajadores del CCSS promocionarán el uso de las nuevas tecnologías, tanto con los usuarios y las administraciones, como dentro del Servicio y en su relación con la Comarca. La activación de los teléfonos móviles y el correo electrónico, siempre que no existan impedimentos técnicos, serán obligatorios, durante la jornada laboral.

El Director/a del CCSS mantendrá actualizada en la página web y redes sociales de la Comarca la información relativa al Área de Servicios Sociales que la Comarca estime oportuna.

Artículo 11. PERSONAS USUARIAS. REGIMEN DE ADMISIÓN

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.
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 económicas y servicios, 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 15/1999, de 13 de diciembre (BOE nº 298, de 14 de diciembre de 1999).
6. Protocolo de admisión:
 - a) Atención: se asignará un profesional de referencia en su municipio en función de su residencia, asignándole por municipio y lugar de residencia un profesional de referencia quien, tras la apertura de su expediente abrirá su historia social.
 - b) Apertura del correspondiente expediente en la aplicación del Gobierno de Aragón -SAISS.
 - c) Solicitud a los usuarios autorización para utilizar sus datos a los efectos de la intervención social y de explotación estadística por cualquier Administración Pública competente en la materia.
 - d) Escaneo y apertura del correspondiente expediente en soporte informático. Hasta en cuanto la implantación del mismo sea efectiva, se seguirá utilizando el procedimiento y soporte establecido.
 - e) Se establece un protocolo de intervención con casos nuevos, donde se establece una orientación en las primeras entrevistas, visita a domicilio y orientación profesional.

Artículo 12 PERSONAS USUARIAS. CAUSAS DE BAJA

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

1. Renuncia voluntaria a su condición de persona usuaria, formalizada por escrito ante la Dirección.
2. Que hayan cesado las causas que motivaron su condición de usuaria.
3. Cambio de residencia a otro municipio fuera de la comarca.
4. Incumplimiento de los deberes establecidos en el presente Reglamento y de las normativas específicas de servicios
5. Por fallecimiento.

Las causas de baja o cese de prestaciones y/o servicios están regulados en la materia específica de cada uno de ellos.

Artículo 13 EQUIPAMIENTO BÁSICO DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES

El CCSS para su funcionamiento cumplirá con las condiciones siguientes:

- a) Disponer de un establecimiento adecuado, que cuente con el equipamiento oportuno y cumpla los requisitos materiales y funcionales contemplados en normativa de rango superior.
- b) Disponer del total de profesionales del equipo multidisciplinar.
- c) Disponer de redes y dispositivos informáticos y telemáticos necesarios para la realización de sus competencias y atender los requerimientos del SAISS (*sistema aragonés de información de servicios sociales*)
- d) Señalización exterior de identificación del CCSS
- e) Señalización interior de los espacios, servicios y profesionales.
- f) Espacio adecuado para las funciones de recepción.
- g) Área de Espera, con tablón informativo, buzón de CSS, ...
- h) Espacios de atención, que deberán garantizar la intimidad y confidencialidad de la intervención social.
- i) Espacios de carácter polivalente.
- j) Aseos adaptados.
- k) Sala Archivo, para expedientes físicos, en el que estará garantizada la protección de datos-

Artículo 14. EQUIPAMIENTO BÁSICO EN MUNICIPIOS.

Los municipios que componen la Comarca XXX, pondrán a disposición de la UTS un despacho que reúna las condiciones adecuadas para garantizar la atención de confidencialidad y la independencia e intimidad con la persona usuaria, seguridad, accesibilidad de conformidad con la legislación vigente, y disponer de equipamiento informático y conexiones adecuadas a Internet y de los navegadores aceptados por la aplicación del Sistema Aragonés de Información de Servicios Sociales; con el fin de proporcionar a las personas usuarias una atención de calidad.

TITULO III ORGANIZACIÓN FUNCIONAL PROFESIONALES DE CSS

Artículo 15 EQUIPO PROFESIONAL BÁSICO DEL CSS

La plantilla básica de profesionales del CSS estará compuesta, al menos, por:

1. 1 Director/a Técnico, con titulación de diplomado y/o habilitado y un mínimo de cinco años de experiencia profesional en Servicios Sociales Comunitarios.
2. 4 Trabajadores/as Sociales.
3. 1 Psicólogo/a
4. 3 Educadores/as Sociales.
5. 2 Personal Administrativo.
6. Auxiliares de Ayuda a Domicilio
7. Conserje (opcional)

Artículo 16 EQUIPO PROFESIONAL COMPLEMENTARIO DEL CSS

Estará compuesta profesionales provenientes de Convenios, Acuerdos, Subvenciones; para la atención de Programas y/o Proyectos complementarios, que la Comarca haya ratificado para la ampliación y/o mejora de servicios o prestaciones en el área de Servicios Sociales.

Los profesionales responsables de gestionar los servicios y programas serán propuestos por la Dirección del CCSS y designados por el Presidente de la Comarca y/o Consejero en quien delegue. La asignación de los profesionales a un servicio o programa sólo se produce a efectos de organización del trabajo, formando parte del equipo interdisciplinar.

Artículo 17 FUNCIÓN GENERAL DEL EQUIPO PROFESIONAL BÁSICA.

Todo el equipo profesional esencial de forma corresponsable, tiene como función general el desarrollo de la Catálogo de prestaciones, servicios, programas y las funciones descritas del CCSS, de manera íntegra y homogénea en toda la Comarca de la Jacetania; así mismo el empleo de los protocolos, procedimientos e instrumentos establecidos.

Artículo 18 FUNCIONES COMUNES DEL EQUIPO PROFESIONAL BÁSICA

- a) Detección y prevención de situaciones de necesidad personal, familiar y comunitaria.
- b) Atención de la problemática, individual y colectiva, de carácter social, de las personas residentes en la zona.
- c) Atender las demandas sociales; analizar, valorar y diagnosticar situaciones de necesidad social.
- d) Informar, orientar, prescribir, derivar y acompañar, cuando proceda, a recursos sociales.
- e) Tratamiento social ante situaciones de necesidad social; intervención primaria en núcleos familiares o convivenciales en situación de riesgo social, especialmente si hay menores.
- f) Apoyo técnico a la unidad familiar o de convivencia.
- g) Promoción de medidas de inserción social.
- h) Coordinación de los servicios sociales generales de gestión directa e indirecta.
- i) Gestión de prestaciones económicas de urgente necesidad social y tramitación (valoración y propuesta) del resto de prestaciones económicas del Catálogo de Servicios Sociales.
- j) Evaluación permanente de las situaciones de necesidad y de los efectos de las intervenciones sociales desarrolladas.

- k) Animación comunitaria para favorecer la toma de conciencia de una comunidad sobre su realidad social, sus necesidades y potencialidades e instrumentalizar los mecanismos que hagan posible su participación protagonista en la búsqueda de soluciones y alternativas y en la gestión de los servicios y/o actividades.
- l) Colaboración en la gestión de los servicios y actividades sociales existentes en la zona, procurando la mayor racionalidad y rentabilidad social de los mismos.
- m) 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 del área básica de servicios sociales.
- n) Asesoramiento a las Entidades Locales del área básica de servicios sociales 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.
- o) Directamente o en colaboración con otros servicios de la entidad local competente; atención permanente de urgencias y emergencias sociales, mediante la garantía de un dispositivo de atención durante las veinticuatro horas del día, de conformidad con lo establecido en la normativa que lo regule.
- p) 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.
- q) 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, mediante la emisión de los oportunos informes.
- r) 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 del área básica de servicios sociales, así como de aquella información que se establezca en la legislación de servicios sociales o en los protocolos comunes de actuación y en el marco de la normativa de protección de datos y de los Códigos deontológicos profesionales existentes.

Artículo 19 DIRECCIÓN TÉCNICA. FUNCIONES PROFESIONALES EN ESTRUCTURA BASICA

La Unidad de Dirección del Centro de Servicios Sociales, con carácter general, tiene como función la gestión de las siguientes áreas y cualquier otra de índole gerencial.

Funciones Generales:

- a) Económica.
 1. Planificación, propuesta y gestión del presupuesto económico de los servicios sociales comunitarios del Centro y de los programas específicos de servicios sociales que se desarrollen desde el C.S.S.
 2. Búsqueda de recursos externos, gestión, tramitación y justificación de proyectos con financiación externa.
- b) De personal.
 1. Dirección-Coordinación del personal del Centro
 2. Reparto equitativo de responsabilidades, funciones y cargas de trabajo.
 3. Coordinación de sus diferentes unidades Planificación y coordinación de la formación y reciclaje.
 4. Asesoramiento en el temario de procesos para la selección de personal.
 5. Planificación y coordinación de la formación y reciclaje de las y los profesionales del Centro
 6. Intervención en la preparación y desarrollo de los procesos selectivos del personal del Centro
 7. Observancia del marco legal vigente en materia de relaciones laborales y prevención de riesgos laborales.
 8. Coordinación de las diferentes unidades del CCSS.
 9. Emisión de Informes.
 10. Informar, asesorar y realización de propuestas al consejero/a del área y/o Presidencia de Comarca.
- c) Técnica.
 1. Planificación, información, coordinación de propuestas a la Comisión de Bienestar Social y/o Presidencia, control, seguimiento, supervisión de los servicios y programas propios y de posibles servicios contratados.
 2. Coordinación de la elaboración de la memoria anual. Emitir informe previo y desarrollo reglamentario de los servicios y prestaciones en materias vinculadas a los Servicios Sociales Gestión de las tareas de investigación.
 3. Responsabilidad en las tareas de comunicación del Centro al exterior.

4. Representación técnica del mismo

Cuantas tareas le sean encomendadas por la Presidencia de la Comarca.

Las funciones de la Unidad de Dirección serán desarrolladas por el/la Director/a del Centro Comarcal de Servicios Sociales, a jornada completa y con especial dedicación.

Artículo 20 TRABAJADOR/A SOCIAL. FUNCIONES PROFESIONALES EN ESTRUCTURA BASICA

- a) Ser el profesional de referencia, responsable del expediente e historia social y del plan de atención social de las personas y/o familias que tenga asignadas.
- b) Conocer a fondo la situación y características socio-familiares de la persona usuaria, así como sus expectativas.
- c) Registrar la información pertinente en la historia social y mantenerla actualizada.
- d) Asegurar una atención global e integral.
- e) Elaborar el Plan de Atención social, en su caso, en coordinación con el equipo multidisciplinar y decidiendo con la persona usuaria los objetivos y la intervención social a desarrollar.
- f) Coordinar y dotar de coherencia los diferentes programas individuales y familiares de intervención que conformen el Plan de atención social.
- g) Orientar, apoyar, acompañar y realizar el seguimiento global del conjunto de intervenciones desarrolladas por el equipo multidisciplinar del Centro Comarcal de Servicios Sociales.
- h) Coordinar las intervenciones que se desarrollen en los servicios sociales especializados, en otros sistemas de protección social y, en su caso, en entidades sociales.
- i) Cuando una persona sea derivada desde el Centro Comarcal de Servicios Sociales a los servicios sociales especializados, el profesional de referencia remitirá los informes oportunos 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.
- j) Las Funciones Comunes del Equipo Profesional Esencial.
- k) Ser el profesional de referencia en las Unidades de Trabajo Social asignadas, con las funciones siguientes:
 - 1. El desarrollo del Catálogo de Servicios y Programas Sociales
 - 2. Atención directa y presencial en cada municipio asignado
 - 3. La detección de problemáticas sociales, individuales, familiares o comunitario.
 - 4. La recepción y análisis de la demanda individual y colectiva.
 - 5. El estudio de la situación y diagnóstico social.
 - 6. La prescripción de la intervención social y elaboración de planes de atención social, de carácter individual, grupal o comunitario.
 - 7. La emisión de los informes sociales correspondientes y utilizando la documentación profesional específica. (Instrumentos)
 - 8. El tratamiento que corresponda, mediante la asesoría, tramitación y movilización de los recursos más adecuados a cada situación.
 - 9. La coordinación con otras áreas de protección social y sistemas sociales.
 - 10. La derivación que proceda según el correspondiente informe social.
 - 11. El seguimiento de los casos y proyectos.
 - 12. La introducción de datos de las personas usuarias en los sistemas de información establecidos.
 - 13. La cooperación técnica con otras áreas de protección social.
 - 14. El fomento de la animación comunitaria y de la participación social.
 - 15. La evaluación de casos y proyectos.
 - 16. La colaboración en la gestión de los servicios, programas y proyectos sociales comarcales existentes.
 - 17. El asesoramiento a los ayuntamientos en proyectos sociales.
- l) Aquellas otras que se le asignen reglamentariamente.
- m) Todas aquellas funciones que se le asignen por la Dirección del Centro, en relación a su ámbito de trabajo.

Artículo 21. PSICÓLOGO/A. FUNCIONES PROFESIONALES EN ESTRUCTURA BASICA

- a) Apoyo psicosocial preciso a individuos y familias
- b) Información y valoración psicológica.
- c) Asesoramiento y apoyo al equipo multidisciplinar.

- d) Participación en la elaboración de objetivos con el resto del equipo.
- e) Funciones y tareas propias a su disciplina en la intervención familiar cuando proceda
- f) Participación en las evaluaciones.
- g) Intervención prioritaria con mujeres víctimas de violencia de género y sus hijos y/o hijas
- h) Derivación de las mujeres víctimas y sus hijos/as a los recursos que se valoren pertinentes en cada caso.
- i) Coordinación con el IAM, en especial, y con otros recursos de detección e intervención en materia de violencia de género.
- j) Participación en el Procedimiento de coordinación comarcal para la prevención y erradicación de la violencia de género.
- k) Informe, estudio psicológico y valoración de los casos.
- l) Programación de la intervención y establecimiento de objetivos conjuntamente con el equipo.
- m) Análisis de las pautas de actuación, las actividades, los cambios efectuados por la familia y/o individuo y las interacciones.
- n) Valoración de la implicación personal y afectiva de los profesionales con las familias.
- o) Valoración global del funcionamiento y evaluación de cada familia.
- p) Velar por la correcta higiene mental adecuada del personal para este tipo de trabajo.
- q) Determinación de qué familias necesitan sesiones de intervención y de qué profesional.
- r) Todas aquellas funciones que se le asignen por la Dirección del Centro, en relación a su ámbito de trabajo.

Artículo 22. EDUCADOR/A SOCIAL. FUNCIONES PROFESIONALES EN ESTRUCTURA BASICA

- a. Participa en el equipo multidisciplinar, en los Programas de Intervención Familiar a todos los niveles (análisis, diagnóstico, intervención y evaluación).
- b. Responsable de las intervenciones socioeducativas y de apoyo a los miembros de la familia y los menores en el domicilio. Previendo, detectando y solucionando problemáticas socio-familiares.
- c. Realización del Proyecto de Intervención familiar o individual para cada caso, previa recepción, estudio y análisis del informe social de derivación.
- d. Diseño de la metodología de intervención, tareas y actividades para operativizar los objetivos de cada PIF
- e. Intervenciones comunitarias en el contexto cotidiano y de calle de los menores.
- f. Recogida de información para la valoración de la situación inicial y su evolución.
- g. Desarrollo seguimiento y evaluación de los proyectos de integración social.
- h. Relación directa y cotidiana con las familias que se tenga establecido un Programa de Intervención Familiar (PIF); observando su dinámica y potenciando los recursos familiares, motivando y orientando nuevas iniciativas, para la consecución de los objetivos del P.I.F.
- i. A nivel general la detección y análisis de las carencias y potencialidades de los sujetos y la intervención modificadora de comportamientos.
- j. Intervención en problemas sociales de individuos, grupo y comunidad desde una perspectiva educadora en cuanto que posibilita, educando las conductas individuales o de grupos, facilitar su inserción social activa.
- k. Intervención directa, en el medio y en la vida cotidiana.
- l. Prevenir y evitar el absentismo escolar.
- m. Participación en la tramitación y valoración de prestaciones, becas y ayudas.
- n. Relación de coordinación en intervención conjunta con otros servicios e instituciones, en especial las educativas y las que tengan carácter preventivo e integrador.
- o. Detección de situaciones de riesgo.
- p. Detección, inicio y apoyo de procesos de intervención familiar.
- q. Procurar la integración social de los adolescentes en situación de riesgo, mediante orientación individualizada.
- r. Acompañamiento a las familias para el acceso a recursos.
- s. Colaboración, junto a los demás miembros del equipo, el tratamiento de las familias a todos los niveles: análisis, diagnóstico, intervención.
- t. Coordinación de los servicios de prevención dirigidos a menores.
- u. Desarrollo de cuantos servicios de Prevención sean necesarios
- v. Participación en programas de Cooperación Social.
- w. Funciones en el Servicio de Prevención e Inclusión Social.
 1. Detección de problemáticas sociales y en su caso, informe con propuesta, al Centro Comarcal de Servicios Sociales de posibles situaciones de riesgos o conflictos individuales, familiares o grupales.

2. Coordinar los servicios de prevención dirigido a menores. Coordinación con Servicios Sanitarios, Centros Educativos, Asociaciones, servicios especializados, etc.
 3. Coordinar los servicios de prevención en general: Escuelas de Padres, Talleres de Sensibilización, otros.
 4. Desarrollar y/o participar en los programas de prevención que sean propuestos por el Centro Comarcal de Servicios Sociales y aprobados por la Comarca.
 5. Participación en Programas de Cooperación Social, en los que participe la Comarca a través del Centro Comarcal de Servicios Sociales.
 6. Participación en los Programas de Animación Sociocomunitaria desarrollados con implicación del Centro Comarcal de Servicios Sociales.
- x. Contribuir al mantenimiento y desarrollo de la estructura organizativa del Centro Comarcal de Servicios Sociales.
 - y. Todas aquellas funciones que se le asignen por la Dirección del Centro, en relación a su ámbito de trabajo.

Artículo 23 PERSONAL ADMINISTRATIVO. FUNCIONES PROFESIONALES EN ESTRUCTURA BASICA

- a. Atención al público directamente y telefónicamente, correo electrónico del CCSS, fax,
- b. Correspondencia recepción y derivación, envío de documentación.
- c. Colaborar en la elaboración de informes, memorias, cartas, etc.
- d. Apoyo a la gestión global y tramitaciones administrativas del CCSS y su mantenimiento.
- e. Recepción y atención inicial de usuarios.
- f. Gestión de citaciones previas, de los distintos profesionales.
- g. Primera información sobre el CCSS, sus servicios y programas que se le encomienden.
- h. El archivo y control de documentación y expedientes de Servicios, Programas y correspondencia general.
- i. Elaboración de listados de prestaciones y tasas de Comarca, para la emisión de recibos.
- j. Copias de seguridad del sistema informático del Centro Comarcal de Servicios Sociales, así como el mantenimiento y explotación de datos estadísticos, que le sean asignados.
- k. Mantenimiento actualizado de los registros de prestaciones de Comarca y de las bases datos que proceda.
- l. Actualización de los tableros de anuncios (profesionales y usuarios).
- m. Mantenimiento del expositor de documentación e información pública.
- n. Coordinarse con el área de administración-intervención de la Comarca
- o. Todas aquellas funciones que se le asignen por la Dirección del Centro, en relación a su ámbito de trabajo.

Artículo 24 CONSERJE C.S.S. - FUNCIONES PROFESIONALES EN ESTRUCTURA BASICA

- a. Atender el teléfono del CCSS
- b. Recepción y atención inicial de usuarios.
- c. Primera información sobre el CCSS, sus servicios
- d. Gestión de citaciones de los distintos profesionales.
- e. Control del material fungible que les sea asignado.
- f. Copistería: reproducción y encuadernación de documentación.
- g. Todas aquellas funciones que se le asignen por la Dirección del Centro, en relación a su ámbito de trabajo.

Artículo 25 AUXILIARES DE HOGAR. FUNCIONES Y TAREAS PROFESIONALES EN ESTRUCTURA BASICA:

Las funciones y tareas estarán recogidas en los Reglamentos de los respectivos servicios, Servicio Ayuda a Domicilio, Servicio Apoyo al Cuidador, etc; y en su defecto las detallas en este reglamento o las asignadas en cada caso por los Trabajadores Sociales en el Itinerario Individualizado de Atención Social.

25.1 FUNCIONES AUXILIARES DE HOGAR

1. Realizar las actuaciones de carácter personal y doméstico para apoyar a las personas en la realización de las ABVD.

2. Prestar a las personas usuarias la atención adecuada a sus necesidades, realizando un trabajo educativo y contribuyendo a la inserción y normalización de las situaciones a nivel individual y convivencial.
3. Estimular el protagonismo de la persona usuaria, no sustituyéndola en aquellas tareas que pueda desarrollar autónomamente.
4. Facilitar a los usuarios, canales de comunicación con su entorno y con el personal técnico responsable del servicio
5. Cumplimentar la documentación de registro que le corresponda en los modelos establecidos para el servicio.
6. Participar en la coordinación y seguimiento del servicio, facilitando la información necesaria sobre las personas usuarias.
7. Guardar el secreto profesional.

Y en su caso las funciones recogidas en el Reglamento de Funcionamiento del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Comarca

25.2 TAREAS – AUXILIARES DE HOGAR

25.2.1 TAREAS DE ATENCIÓN PERSONAL: engloban todas aquellas actividades que se dirigen al usuario del servicio, cuando este no pueda realizarlas por sí mismo o cuando precise:

1. Apoyo en el aseo y cuidado personal con objeto de mantener la higiene corporal habitual (cambio de ropa, vestirse, calzarse, lavado de cabello, peinarse, afeitarse, maquillarse, ...).
2. Apoyo a la movilización dentro del hogar, levantarse, subir y bajar escaleras
3. Ayudar a comer, compañía.
4. Acompañamiento, fuera del hogar, para la realización de diversas gestiones tales como: visitas médicas, tramitación de documentos u otras análogas.
5. Otras actividades de carácter personal no recogidos en los apartados anteriores, que puedan ser incluidas con carácter específico para conseguir la finalidad de este servicio y siempre bajo la valoración de los técnicos del mismo.

25.2.2 TAREAS DE ATENCIÓN DOMESTICA: se entiende como tales aquellas actividades y tareas que se realizan de forma cotidiana en el hogar del usuario con los medios que disponga él mismo y a su cuenta y se refiere a:

- a. Estimular a la persona para que realice todo aquello que pueda hacer por sí misma.
- b. La alimentación: comprenderá entre otros las labores de compras domésticas a cuenta del usuario y determinar los menús conjuntamente con el usuario, preparación del alimento en el hogar.
- c. La ropa: lavado, planchado y orden de la ropa fundamentalmente, incluyendo también repaso y compra si fuese necesario.
- d. Limpieza de la vivienda: ésta se adecuará a una actividad de limpieza cotidiana. (fregar la vajilla, hacer las camas, fregar suelo, muebles, puertas, ventanas, etc.)

Este tipo de atenciones no se prestará en aquellos casos en que el usuario conviva con familiares que, a juicio de los profesionales, deban responsabilizarse de las mismas.

25.2.3 TAREAS DE CUIDADOS ESPECIALES a realizar con las personas que sufren dependencias y que pueden ser asumidas por el Servicio de Ayuda a Domicilio:

1. Aseo personal incluyendo el cambio de ropa.
2. Lavado de cabello y todo aquello que requiera la higiene habitual de personas inmovilizadas e incontinentes o dependientes.
3. Cambio de pañales y bolsas.
4. Ayuda y apoyo a la movilización en casa a fin d prevenir la formación de escaras y úlceras.
5. De ambulación y transferencias (de la cama a la silla y de la silla al retrete, etc.)
6. Ayuda para la ingestión de medicamentos, quedando totalmente prohibida la realización de curas que requieran la intervención de especialistas de enfermería, así como la administración de medicamentos por vía intravenosa o similar.
7. Ayuda para comer y/o alimentación especial.

25.2.4 TAREAS DE ÍNDOLE EDUCATIVO, preventivo y de ayuda en la vida social y relacional: referidas a las intervenciones técnicos-profesionales formativas y de apoyo al desenvolvimiento de las capacidades personales, afectividad, la convivencia y la integración de la comunidad en la que se desenvuelva la vida del usuario, así como el apoyo a la cohesión de la familia

1. Detección de cambios situacionales y observación de relaciones familiares y sociales.
2. Potenciar valores positivos para la superación de situaciones de crisis.
3. Entrenamientos en habilidades domésticas, higiénicas, de organización y economía doméstica. Supervisar la toma de medicamentos prescritos, pasear, salir de compra junto con la persona atendida.
4. Ayudar a la persona a la realización de gestiones. Acompañamiento a consultas médicas, hogar o club social, etc.
5. Ayudar en el despacho de su correspondencia personal (previo consentimiento del usuario), estimularle para que realice llamadas o vistas a sus allegados, amistades y familiares.
6. Ayudarle a llevar las cuentas, controlar citas médicas. Hablar y dialogar con la persona atendida.
7. Excepcionalmente, otros servicios o tareas distintas de las anteriores, siempre que concreta y explícitamente se convenga con el Centro de Servicios Sociales o Servicio Social de Base.

25.2.5 TAREAS EXCLUIDAS. Quedan excluidas de las prestaciones del Servicio de Ayuda a Domicilio las siguientes tareas tras la valoración específica del Centro Comarcal de Servicios Sociales o Servicio Social de Base:

1. La atención de otros miembros de la familia, que habiten en el domicilio, cuando no este contemplados como personas beneficiarias.
2. La limpieza de dependencia, vivienda, que no sea la habitual de la unidad de convivencia. Edificio de vecinos, en el caso de espacios pertenecientes a la comunidad de vecinos (escalera comunes, trasteros, y otros) solo serán responsabilidad de las Auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio aquellas tareas a las que se encuentran obligadas las personas beneficiarias por formar parte de la Comunidad y siempre que no puedan realizarse por sí mismas o familia extensa y la situación económica familiar dificulte la contratación de un servicio particular.
3. La realización de traslados de usuarios con el vehículo particular de la auxiliar.

Artículo 26 FUNCIONES DE LOS PROFESIONALES DE LA UNIDAD DE PROGRAMAS

La planificación, organización y gestión de programas sociales sectoriales, el tratamiento educativo y preventivo de situaciones de riesgo social, la conexión con programas y recursos externos al Centro Comarcal de Servicios Sociales, la canalización de la solidaridad social, el tratamiento con grupos de autoayuda, la Animación Sociocomunitaria y cuantas otras pudiera asignar la Comarca al Centro Comarcal de Servicios Sociales.

Las Unidades que la Comarca del XXX adscriba al Centro Comarcal de Servicios Sociales, estarán reguladas por el presente reglamento y recogidos los aspectos específicos de cada Unidad en actualizaciones posteriores del mismo.

TITULO IV. CATÁLOGO DE SERVICIOS, PRESTACIONES Y PROGRAMAS.

1.- CATÁLOGO DE SERVICIOS.

Artículo 27. SERVICIO DE INFORMACIÓN, VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN (S.I.V.O.)

27.1 OBJETIVO: Ofrecer información sobre las prestaciones del sistema público de servicios sociales y de otros sistemas públicos orientados al bienestar social indicando los cauces de acceso y utilización de los mismos; el estudio para el análisis individualizado de cada caso así como la evaluación integral de las necesidades que permitan efectuar cada diagnóstico concreto; y orientar hacia las prestaciones que resulte más idóneas elaborando si procede un itinerario individualizado de atención. Es un servicio de prestación esencial.

27.2 CARACTERÍSTICAS: Es una prestación de servicios sociales generales esencial y gratuita. Es el Servicio Social de Base del Centro Comarcal de Servicios Sociales, el encargado de recibir demandas sociales, de carácter personal, familiar y de colectivos; valorar las situaciones de necesidad; proponer las respuestas consideradas más idóneas a estas necesidades para que individuos y grupos puedan acceder a los recursos sociales. El Servicio se dirige a individuos, grupos y colectivos, a través de intervenciones individuales, con familias y unidades de convivencia, con grupos y comunitaria.

27.3 ATENCIONES:

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

2. **Valoración.** Implica evaluar una situación concreta de necesidad social para realizar un diagnóstico que permita buscar vías de solución a la situación planteada. El Trabajador Social será el técnico responsable de cada caso hasta que el equipo del Centro Comarcal de Servicios Sociales decida el profesional de referencia del mismo. El Informe Social es el instrumento específico de los trabajadores sociales para expresar el diagnóstico y la propuesta inicial de intervención social.

3. **Diagnóstico.** Calificación técnica de una situación de necesidad social tras la valoración.

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

5. **Canalización y Tratamiento.** Supone dirigir la demanda planteada hacia los recursos del propio Centro Comarcal de Servicios Sociales, así como solicitar la participación de recursos y/o sistemas externos, para aplicar la correspondiente intervención social.

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

7. **Tramitación.** Para acceder a los recursos del Sistema de Servicios Sociales, se realizarán los trámites administrativos y la gestión documental que corresponda, con los instrumentos y/o modelos establecidos en el C.C.S.S.

8. **Registro de datos.** La recogida de los datos básicos de los usuarios y la obtención de información estadística de los mismos se realizarán a través de la aplicación del Sistema Autonómico de Información de Servicios Sociales u otra aplicación autorizada.

Artículo 28 SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO:

28.1 OBJETIVO:

Proporcionar un conjunto de atenciones orientadas a facilitar un entorno de convivencia adecuado y tiene como objetivo la prestación de una serie de atenciones a las personas y, en su caso, a las familias en su domicilio para facilitar el desarrollo de la vida diaria. Es un servicio de prestación esencial.

28.2 FUNCIONES:

1. Preventivas, proporcionando mecanismos de apoyo en el domicilio para mantener en su hogar a personas afectadas en su autonomía.
2. Asistenciales, apoyando en la realización de las tareas cotidianas del hogar y de atención personal, así como favoreciendo la adquisición y desarrollo de las capacidades personales.
3. Promocionales, facilitando cauces para su integración familiar y social.

28.3 CARACTERÍSTICAS:

1. Requiere del establecimiento de una metodología de trabajo en red, complementando y favoreciendo la efectividad del Itinerario Individualizado de Atención Social.
2. La cobertura de las atenciones sanitarias incluidas como tales en la legislación vigente en materia de salud de la Comunidad Autónoma de Aragón, no serán objeto de Atención por el Servicio de Ayuda a Domicilio.

3. Para favorecer las respuestas al usuario desde una concepción integral, se establecerán protocolos de coordinación y colaboración entre los Servicios sanitarios, de vivienda y de servicios sociales en su correspondiente ámbito territorial.
4. La Comarca titular del Servicio de Ayuda a Domicilio regula el procedimiento de acceso a los mismos, su funcionamiento, atenciones, precio público, extensión y personal adscrito; en el Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio
5. La Comarca titular del Servicio de Ayuda a Domicilio deberá establecer un plan de cobertura en su territorio, que será evaluado y actualizado anualmente.
6. La gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio de los Servicios Sociales Comunitarios podrá realizarse directamente por la Comarca, e indirectamente mediante la adjudicación de la gestión de servicios contemplada en la legislación vigente. En ningún caso, se contemplará como atención de este Servicio la contratación directa por parte del usuario.

Artículo 29 SERVICIO DE APOYO AL CUIDADOR

29.1 OBJETIVO:

Apoyar a la persona cuidadora que se dedica, con carácter habitual y sin retribución, al cuidado de personas con limitaciones en su autonomía personal, familiar y social.

29.2 CARACTERISTICAS:

1. Es un servicio de naturaleza complementaria.
2. Ofrece formación, apoyo y sustitución a aquellas personas que se dedican, con carácter habitual, al cuidado de personas con limitaciones en su autonomía personal, familiar y social. Las diferentes atenciones contempladas en este Servicio podrán prestarse de forma continua o discontinua en el tiempo. Son compatibles entre sí, si bien no podrán coincidir en el mismo periodo de tiempo.
3. Los ingresos del solicitante o de su unidad de convivencia se considerarán tan solo al efecto de establecer un orden de prioridad en el acceso si fuese necesario y para el establecimiento del precio público que corresponda.
4. La Comarca titular del Servicio de Apoyo al Cuidador, en sus diferentes modalidades, regulará reglamentariamente el procedimiento de acceso a los mismos, su funcionamiento, atenciones, precio público, extensión y personal adscrito.
5. La Comarca titular del Servicio de Apoyo al Cuidador deberá establecer un plan de cobertura en su territorio.
6. La gestión del Servicio de Apoyo al Cuidador de los Servicios Sociales Comunitarios podrá realizarse directamente por la Comarca, e indirectamente mediante la adjudicación de la gestión de servicios contemplada en la legislación vigente. En ningún caso, se contemplará como atención de este Servicio la contratación directa por parte del usuario.

29.3 ATENCIONES: ante determinadas situaciones de necesidad, mediante la sustitución temporal en el domicilio, la atención de estancia diurna de la persona cuidada en un centro específico, la atención temporal en un centro de alojamiento.

Artículo 30 SERVICIO DE INTERVENCIÓN FAMILIAR

30.1 OBJETIVO: Ofrecer un conjunto de atenciones dirigidas a favorecer la convivencia y la integración social, mediante la intervención profesional de los técnicos del Centro Comarcal de Servicios Sociales en aquellos elementos que pueden provocar situaciones de crisis, riesgo, o vulnerabilidad en la familia o en alguno de los miembros de cualquier unidad de convivencia, cuando la estabilidad de ésta sea amenazada o cuando no esté suficientemente garantizada la adecuada atención a algún miembro. Consiste en fomentar

la adquisición de habilidades básicas y hábitos de conducta, tanto en el ámbito de las capacidades personales como en el ámbito relacional.

30.2 CARACTERISTICAS:

1. Dirigido a la cobertura de las necesidades derivadas de situaciones de desestructuración familiar y de ausencia o insuficiencia de hábitos de conducta y de habilidades básicas para abordar situaciones de crisis familiar, causados por dificultades en la relación y convivencia entre todos o alguno de los miembros de la familia.
2. Atenderá especialmente la cobertura de situaciones de riesgo de maltrato y violencia infantil, a mayores, de sexo, de etnia, o de cualquier otra índole.
3. La necesidad de Intervención Familiar será determinada tras la valoración interdisciplinar del equipo del Centro Comarcal de Servicios Sociales. En dicha valoración se considerarán las características de la situación, los factores de riesgo y vulnerabilidad, las características de los miembros de la unidad de convivencia, las características del entorno, la participación de la unidad de convivencia en las respuestas, y las posibilidades profesionales de intervenir.
4. Se realizará la observación por áreas, para la detección de las siguientes carencias sociales:
 - a. Área de salud. Ausencia o insuficiencia de conocimiento, capacidad y predisposición sobre la importancia de la educación para la salud (de la alimentación, higiene, prevención de enfermedades, sexualidad, planificación familiar, etc.).
 - b. Área económica. Ausencia o insuficiencia de capacidad o conocimientos para gestionar un sistema de autonomía económica, acceder a una vivienda digna y a los equipamientos básicos adecuados a las necesidades familiares.
 - c. Área educativa. Ausencia o insuficiencia de conocimiento, capacidad y predisposición sobre la importancia de la formación en el desarrollo personal y profesional.
 - d. Área social. Ausencia o insuficiencia de capacidad para mejorar las relaciones de convivencia en el entorno familiar, y para relacionarse con la comunidad. Comportamientos y conductas que generan conflictos en la relación.
5. La coordinación de los procesos de intervención familiar corresponderá a un profesional del Centro Comarcal de Servicios Sociales, que se constituirá como referente para la unidad de convivencia.
6. La intervención familiar requiere de trabajo en equipo, de profesionales de diferentes disciplinas y sistemas.
7. Desde que el caso llega al Centro Comarcal de Servicios Sociales, se mantiene bajo la dirección y responsabilidad del mismo; aún cuando, temporalmente, se derive para la intervención de los Servicios Sociales Especializados.
8. Para la prestación de este Servicio no podrá establecerse precio público.
9. Procedimiento para el acceso:
 - a. La intervención familiar podrá iniciarse de oficio y a demanda de la unidad de convivencia o de alguno de sus miembros, de familia extensa, de otros miembros de la comunidad, de profesionales de servicios sociales, de profesionales de otros sistemas de protección social
 - b. La intervención del Servicio se efectuará previa valoración de alguno de los profesionales del Centro Comarcal de Servicios Sociales que elaborará el correspondiente informe. El equipo de dicho Centro diseñará la propuesta de intervención que someterá a la unidad de convivencia para su conformidad, y que plasmará en uno o varios Itinerarios Individualizados de Atención Social.
10. Toda intervención familiar deberá expresarse en forma de proyecto escrito, en el que se contenga: la descripción de la unidad de convivencia, el diagnóstico de su situación, los objetivos operativos de la intervención, los compromisos que asumen los miembros de la unidad de convivencia y los que asume el Centro Comarcal de Servicios Sociales, el proceso previsto y su temporalización, las condiciones de seguimiento y evaluación. Así mismo, se dejará constancia en el S.I.U.S.S. y por escrito de las

intervenciones realizadas, del resultado de la intervención y de la evaluación que hacen de la misma los diversos profesionales implicados.

30.3 ATENCIONES.

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

1. Orientaciones básicas para la organización económica y familiar: Previsión de necesidades, organización de la casa, administración del presupuesto y ajuste de gastos al presupuesto familiar, organización del tiempo libre, regularización escolar evitando el absentismo y fomento de la responsabilidad familiar en el proceso educativo de los miembros de la unidad de convivencia.
2. Directrices de planificación de higiene familiar: Establecimiento de medidas de educación para la alimentación, higiene general, higiene alimentaria, prevención de enfermedades, vacunas, higiene en los vestidos, higiene en la sexualidad,
3. Formación en hábitos convivenciales: Introducción de aspectos educativos para el orden, el descanso, hábitos de colaboración familiar, definición de roles, aspectos de sexualidad en la pareja, órdenes coherentes, contradictorias, establecimiento de normas autonomía y capacitación para afrontar y resolver problemas en familia, educación en relaciones familiares, normas básicas de convivencia.
4. Apoyo a la integración y socialización: Mecanismos de relación con la familia extensa, con vecinos, asociaciones e instituciones, acceso a la formación y el empleo, regularización de la situación laboral, acceso a vivienda digna.
5. De forma complementaria, podrán establecerse ayudas económicas o materiales que favorezcan el mantenimiento de la convivencia y de las funciones de atención y cuidados personales que en la misma deben desarrollarse. Estas ayudas serán compatibles con otras que las personas o la unidad familiar puedan recibir.

30.4 DURACIÓN.

1. Las atenciones del Servicio de Intervención Familiar se mantendrán mientras exista algún miembro de la unidad de convivencia que requiera atención, aún cuando se produzca la derivación de alguno de sus miembros para una atención especializada. Si la derivación se realiza a los Servicios Sociales Especializados, quedará reflejado el protocolo de coordinación entre ambos servicios.
2. Las atenciones del Servicio de Intervención Familiar cesarán cuando finalice la situación de necesidad que originó su actuación. En todo caso, cesará si la unidad de convivencia se opone a la intervención en situaciones de desamparo declarado o situación similar, en cuyo caso se derivará al Servicio Social Especializado que corresponda.

30.5 PERSONAL PROFESIONAL.

El Servicio de Intervención Familiar se desarrollará por el equipo del Centro Comarcal de Servicios Sociales, que estará compuesto, al menos, por:

- a. Trabajador Social que realiza la primera valoración, el informe social y la propuesta de estudio por el equipo de intervención familiar; Diagnostica las necesidades sociales del usuario; Participa en la programación de objetivos con el resto del equipo; Desarrolla las funciones y tareas propias a su disciplina en la intervención familiar, en las relaciones convivenciales y con el entorno; y participa en las evaluaciones de cada caso y del Servicio.
- b. Educador Social y/o Familiar, que mantiene una relación directa y cotidiana con la familia, observando su dinámica y potenciando los recursos familiares. Le corresponde con carácter general la detección y análisis de las carencias y potencialidades de los sujetos y la intervención modificadora de comportamientos; participa en la elaboración de objetivos con el resto del equipo; desarrolla las funciones y tareas propias a su disciplina en la intervención familiar; y participa en las evaluaciones de cada caso y del Servicio.

- c. Psicólogo, que será el responsable del apoyo psicosocial preciso. Le corresponde la información y valoración psicológica; asesora y apoya al equipo; participa en la elaboración de objetivos con el resto del equipo; desarrolla las funciones y tareas propias a su disciplina en la intervención familiar; y participa en las evaluaciones de cada caso y del Servicio.
- d. Otros profesionales del Centro que se incluyan en el Itinerario Individualizado de Atención Social.

30.6 PROCESO EN LA INTERVENCIÓN INDIVIDUAL Y FAMILIAR

El proceso de intervención individual y con unidades de convivencia contemplará las siguientes fases:

- a. Recepción de la demanda, que podrá plantearse, además de por el usuario, por otras entidades o por terceras personas. La intervención también podrá iniciarse de oficio.
- b. Valoración. Habrá una valoración inicial del Trabajador Social reflejada en el correspondiente Informe Social que, cuando requiera de una intervención interdisciplinar exigirá una valoración del equipo. En todo caso, la valoración interdisciplinar podrá solicitarse por cualquier miembro del equipo del Centro Comarcal de Servicios Sociales.
- c. Diseño y aplicación de la intervención con el usuario. El diseño de la intervención se concretará en un Itinerario Individualizado de Atención Social que se elaborará con la participación del usuario, estableciendo acuerdos y plazos de revisión conjunta. Se delimitarán los compromisos por parte del usuario y las tareas y responsabilidades del Centro de Servicios Sociales en el proceso de intervención diseñado. Al usuario se le hará entrega de una copia del Itinerario Individualizado de Atención Social.
- d. Seguimiento y evaluación. Se realizará de forma continua para favorecer la adaptación permanente de los mecanismos que permitan la consecución de los objetivos planteados en la intervención social.
- e. Evaluación que se realizará con el seguimiento y valoración correspondiente. La evaluación deberá quedar reflejada por escrito, tanto en su previsión como en sus resultados. Se procurará la participación de los técnicos implicados y de las personas afectadas.

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

Artículo 31 SERVICIO DE INTERVENCIÓN GRUPAL Y COIMUNITARIA

Contemplará las siguientes fases:

1. Detección. Requiere mantener una actitud activa en la de captación de situaciones de necesidad social, en especial, en los nuevos fenómenos sociales emergentes. Para ello, se procederá al análisis de los datos y de la documentación disponible, a la valoración de los resultados de la propia intervención, y a la observación sobre las situaciones y necesidades sociales que afectan al entorno y a las personas que lo habitan.
2. Diseño y aplicación de la intervención grupal o comunitaria. Se desarrollará mediante proyectos específicos, diseñados con la participación de las diferentes áreas de protección social y de los grupos implicados, y se impulsará el diseño de programas y planes que orienten y doten de coherencia y continuidad a esas intervenciones y a los proyectos consiguientes.
3. Difusión. Se realizarán campañas de sensibilización, jornadas y cuantas actividades contribuyan a dar a conocer los recursos sociales, a sensibilizar sobre valores positivos para la convivencia y a favorecer condiciones de igualdad social.
4. Seguimiento y evaluación. Todo plan, programa y proyecto debe incluir la previsión de evaluación que se realizará con el seguimiento y valoración correspondiente. La evaluación deberá quedar reflejada por escrito, tanto en su previsión como en sus resultados, que serán utilizados para efectuar propuestas a incorporar en el Plan de Acción Social de la Comarca. Se procurará la participación de los técnicos implicados y de los grupos afectados. Los resultados se harán públicos.

Artículo 32 SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA ANIMACIÓN COMUNITARIA Y DE LA PARTICIPACIÓN

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

Artículo 33 SERVICIO DE COOPERACIÓN SOCIAL

33.1 OBJETIVO:

El desarrollo de proyectos y acciones transversales dirigidas a individuos, a grupos con necesidades sociales específicas y a la comunidad en general para favorecer su propia promoción y las posibilidades de participar tanto en la movilización de recursos comunitarios como en las estrategias necesarias para estimular su implicación en la solución de problemas y el fortalecimiento de las redes sociales de apoyo.

33.2 CARACTERÍSTICAS :

- a. Debe evitar cualquier discriminación y marginación de los ciudadanos y de garantizar la distribución de los recursos de forma equitativa. Incorporando, en los distintos programas de los servicios sociales, actuaciones de promoción y de participación social. Éstas se dirigirán a potenciar habilidades que permitan mejorar el grado de competencia y autogobierno dentro del ámbito personal y social, así como las oportunidades de integración en la comunidad.
- b. Apoyar la participación de los sectores socialmente más débiles, por problemas de exclusión social o de dependencia, a las organizaciones y entidades ciudadanas, así como a las actividades que realizan.
- c. Destinado de forma normalizada a todos los ciudadanos y grupos sociales. Impulsa la intervención integral contra la exclusión que supere actuaciones parciales o fragmentadas, así como la dispersión de los recursos disponibles.
- d. Fomenta la participación ciudadana a través del ~~E~~-voluntariado y la cooperación social favoreciendo la expresión de sentimientos y prácticas de responsabilidad y mejora de la convivencia que pueden canalizarse como complementarias de los servicios sociales comunitarios.
- e. Promover la cooperación entre las instituciones y asociaciones implicadas en estos programas para posibilitar la incorporación social, la mejora de las condiciones de vida y la plena participación social de los componentes de los grupos ciudadanos y comunidades destinatarios de la actividad.
- f. Debe coordinarse con otros recursos sociales, estableciendo una metodología de trabajo en red. La Comarca coordinará sus actuaciones con las de los servicios de la iniciativa social expresada en los protocolos y acuerdos correspondientes.

33.3 ATENCIÓNES: A los efectos de este Reglamento, se consideran como atenciones del Servicio Cooperación Social del Centro Comarcal de Servicios Sociales, las siguientes:

- a. En materia de animación comunitaria, el Servicio desarrollará el impulso a la creación de foros de reflexión, debate y participación social en servicios sociales. Entendiendo la animación comunitaria como un proceso de toma de conciencia de una comunidad sobre su situación y del establecimiento de mecanismos para mejorarla
- b. En materia de asociacionismo, podrá realizar propuestas de apoyo económico, material y técnico para la creación, desarrollo y autonomía en su gestión de entidades sociales sin ánimo de lucro en materia de servicios sociales y grupos de autoayuda; fomentando de habilidades que favorezcan su capacidad de gestionar sus intereses y el funcionamiento de la propia entidad o grupo.
- c. Las entidades y grupos que desarrollen actividades de fomento y promoción en materia de servicios sociales podrán solicitar el apoyo económico, material y técnico del Servicio de Cooperación Social conforme al procedimiento que la Comarca establezca. La Comarca solicitará informe previo al Centro Comarcal de Servicios Sociales ante la solicitud de una entidad en materia de acción social, para su valoración.
- d. En cada municipio, será el Trabajador Social asignado al mismo el referente para entidades sociales, profesionales e instituciones.
- e. En materia de voluntariado, desarrollará la captación, formación e incorporación de voluntarios, al ámbito de los servicios sociales y animación socio comunitaria; con actuaciones de compañía, formación, ayuda y apoyo emocional. La actividad de voluntariado no podrá, en ningún caso, sustituir

al trabajo retribuido; requiriéndose el correspondiente acuerdo escrito que deberá incluir el carácter altruista de la relación, el conjunto de derechos y deberes, el contenido de las funciones y tiempo de dedicación.

Artículo 34 SERVICIO DE ATENCIÓN A URGENCIAS SOCIALES

34.1 OBJETIVO

Gestionar un conjunto de medidas técnicas para paliar de manera urgente y temporal una situación de necesidad social originada por circunstancias sobrevenidas; donde la salud o seguridad de la persona se encuentren en peligro, que exista gravedad que requiera inmediatez de respuesta y que no exista una figura familiar o de apego que pueda hacerse cargo y/o proteger a la persona en situación de urgencia social.

34.2 CARACTERÍSTICAS

- a. Es una prestación de Servicios Sociales Generales de naturaleza esencial y gratuita.
- b. Las atenciones profesionales y las medidas que proceda adoptar se articulan como un dispositivo de atención inmediata para ofrecer información, facilitar el trámite de los recursos existentes y atender desde una perspectiva integral a las personas que se encuentren en situación de necesidad como consecuencia de una urgencia social.
- c. El servicio de atención de urgencias sociales debe estar operativo las veinticuatro horas del día, todos los días del año.
- d. Las atenciones del Servicio de Atención de Urgencias Sociales cesarán cuando cese la situación de urgencia, cuando se derive a dispositivos específicos de los servicios sociales especializados o cuando desaparezca la situación de necesidad que originó la intervención, pudiendo incorporarse a los mecanismos de intervención ordinaria.

34.3 ATENCIONES

Dar cobertura a las necesidades básicas (alimentación, alojamiento, seguridad, traslado) con carácter temporal, movilizar los recursos necesarios para cubrir una necesidad concreta, determinando el profesional o la entidad responsable de atender el caso una vez cubierta la situación de urgencia, generar la documentación necesaria para evaluar la actuación y, en su caso, transmitir la información precisa respecto a la atención prestada para facilitar el seguimiento a la entidad y/o administración correspondiente.

Artículo 35 SERVICIO DE INTERVENCIÓN EN SITUACIONES DE EMERGENCIAS SOCIALES

35.1 OBJETIVO

Establecer una planificación previa de intervención ante posibles contingentes que den lugar a emergencias sociales que afectan a la integridad física de las personas o a los bienes, que requiere la movilización de recursos y medios con el objeto de proteger a las personas, bienes y/o medio ambiente; asimismo, cualquier suceso capaz de afectar el funcionamiento cotidiano de una comunidad pudiendo generar víctimas o daños materiales, afectando la estructura social y económica de la comunidad involucrada y que no puede ser atendida eficazmente con los recursos propios.

35.2 CARACTERÍSTICAS

La planificación estará recogida en el PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN en un anexo al reglamento de funcionamiento del Centro de Servicios Sociales. Donde se especificará el equipo de profesionales que tomaran parte, las intervenciones a desarrollar, guía de recursos y equipamientos, organización, etc.; de acorde a las órdenes e indicaciones del Gobierno de Aragón

Artículo 36 SERVICIO DE ALOJAMIENTO TEMPORAL PARA SITUACIONES DE URGENCIA

36.1 OBJETIVO: Ofrecer con carácter temporal, un alojamiento digno y unas condiciones favorables para la convivencia a quienes puedan encontrarse en situación de carencia de alojamiento en situaciones excepcionales o emergencias de carácter social y de conflictos convivenciales que pongan en peligro la seguridad física o emocional de alguno de los miembros de la unidad de convivencia; cubriendo las necesidades básicas, así como, en su caso, contribuir a la normalización e integración familiar, y al apoyo en procesos de inclusión social.

36.2 CARACTERÍSTICAS: Es un servicio de prestación complementaria.

- a. Dirigido a personas en situación de:
 1. Desamparo y abandono.
 2. Desarraigo, pobreza y exclusión.
 3. Crisis de convivencia.
 4. Carencia de cobertura de las necesidades básicas de alojamiento y manutención como consecuencia de una problemática social específica en una situación de emergencia.
- b. Se establecerá una metodología de trabajo en red, realizando los acuerdos que se estimen oportunos con otras entidades para la atención.
- c. Normalización y carácter no institucionalizador. Se evitará toda connotación marginadora, incluso en la denominación de los centros, servicios o actividades y en la tipificación o caracterización de sus potenciales destinatarios o usuarios.
- d. La valoración de la situación de necesidad a cubrir por el Servicio de Alojamiento Temporal no tendrá en consideración, en ningún caso, los ingresos del solicitante ni de su unidad de convivencia
- e. La Comarca, en el caso de ser titular de las atenciones de este Servicio habrá de regular reglamentariamente el acceso a los mismos y su funcionamiento.
- f. La gestión del Servicio de Alojamiento Temporal podrá realizarse directamente por la corporación local competente, e indirectamente mediante la adjudicación de la gestión de servicios contemplada en la legislación vigente. En ningún caso, se contemplará como atención de este Servicio la contratación directa por parte del usuario.
- g. El tiempo de permanencia y las diferentes atenciones serán establecidas por los profesionales del Centro Comarcal de Servicios Sociales, de conformidad con la normativa o procedimiento reglado de la entidad titular del recurso.

36.3 ATENCIÓNES:

Se consideran las siguientes:

- a. Residencias.
- b. Centros de Día.
- c. Estancias en Albergue de transeúntes.
- d. Estancias en Centros de Acogida.
- e. Estancias en Pisos para emergencias sociales.
- f. Estancias en plazas hoteleras concertadas
- g. Acogimiento familiar.
- h. Cualquier otra medida destinada a proporcionar alojamiento temporal ante situaciones de emergencia social.

Artículo 37 SERVICIO DE PREVENCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL

37.1 OBJETIVO: Tiene como objeto favorecer procesos de inclusión social. Ofreciendo a toda la población, un conjunto de medidas instrumentales, de carácter grupal y comunitario, para favorecer la implicación y fortalecimiento de las redes sociales. Dirigidas a la sensibilización y movilización de la comunidad y para evitar actitudes y comportamientos de rechazo social. Y con carácter específico, un conjunto de intervenciones profesionales informativas y de motivación y adquisición de habilidades dirigidas a población en situación de riesgo de exclusión y vulnerabilidad social según factores de riesgo, para el mantenimiento de habilidades personales y sociales.

37.2 CARACTERÍSTICAS:

- a. Es un servicio de prestación complementaria.
- b. Diseña acciones tendentes a superar la imposibilidad o dificultad de acceso y permanencia en los recursos normalizados de empleo, de actividad económica, de educación, de salud, de vivienda, de servicios sociales, de ocio y tiempo libre, así como de relaciones personales y sociales. Dichas acciones podrán dirigirse al conjunto de la población o, de forma específica, a algún grupo de riesgo. Desarrollando las capacidades personales y grupales y los recursos institucionales necesarios, los cuales en todo momento han de tener la capacidad de flexibilizarse y adaptarse a las necesidades de cada persona.

- c. Promueve la intervención de diferentes disciplinas para abordar medidas de prevención, para el abordaje multidimensional y en el trabajo en red de las causas que producen exclusión social.

37.3 ATENCIONES

1. En materia de prevención:
 - a. Estrategias motivacionales, educativas y de capacitación para acceder a los recursos sociales.
 - b. Información pública adaptada a grupos en situación de vulnerabilidad sobre los signos tempranos, los recursos disponibles, los temores y prejuicios.
 - c. Información específica a personas en contacto con personas potencialmente vulnerables.
 - d. Diseño de medidas que favorezcan actitudes de tolerancia, respeto y solidaridad.
 - e. Sensibilizar a la población sobre materia de marginación y conflictos sociales, a través de distintos servicios:
 - i. Servicio de Atención a la Población Inmigrante.
 - ii. Servicio de Atención y Prevención de la Violencia de Género.
 - iii. Servicio de Prevención de Riesgos en el Tiempo Libre con Menores.
2. En materia de inclusión:
 - a. Elaboración de Itinerarios Individualizados de Inclusión Social
 - b. Diseño y acompañamiento durante todo el proceso de inclusión social.
 - c. Gestión de prestaciones económicas de carácter social para la inclusión
 - d. Acciones para adquisición de habilidades.
 - e. Elaboración de intervenciones dirigidas a grupos con especiales dificultades para su inclusión.

Artículo 38 SERVICIO DE TELEASISTENCIA

38.1 OBJETIVO:

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

38.2 CARACTERÍSTICAS.

- a. Conseguir y mantener el mayor grado de autonomía e independencia de las personas en su domicilio, mejorando la calidad de vida de los usuarios.
- b. Favorecer la permanencia e integración en el entorno familiar y social, evitando situaciones de desarraigo y el ingreso innecesario en instituciones.
- c. Proporcionar seguridad, confianza y una atención rápida en casos de emergencia y crisis personales y sociales.
- d. Constituir un medio de apoyo a las familias que asumen el cuidado.
- e. Actuar de manera activa como apoyo en la vida cotidiana, promoviendo la compañía y protección

38.3 ATENCIONES:

- a. Conexión permanente entre el usuario y la central del sistema.
- b. Apoyo inmediato a través de la línea telefónica fija, móvil o dispositivos de localización.
- c. Movilización de los recursos personales, familiares y de la comunidad.
- d. Enlace entre el usuario y el entorno socio-familiar.
- e. Actuación en el propio domicilio ante situaciones de emergencia.

Artículo 39 SERVICIO DE PRESTAMO DE AYUDAS TÉCNICAS

39.1 OBJETIVO. Ofrecer a los usuarios la posibilidad de tener acceso, a los recursos tecnológicos y a los servicios oportunos en situaciones de emergencia y o necesidad de apoyo social. Es un servicio dirigido a personas con limitaciones físicas, psíquicas o sensoriales, o en situación de riesgo o dificultad para permanecer en su domicilio y con preferencia a personas que viven solas.

39.2 CARACTERÍSTICAS.

- a. Facilita el trabajo del personal del Servicio de Ayuda a Domicilio o de familiares de personas dependientes, ofreciéndoles un servicio de préstamo de material socio-sanitario: grúas, camas, sillas de ruedas, etc.; con el fin de evitar sobreesfuerzos en la movilización de personas que tengan su movilidad reducida, ya sea de forma temporal o continuada.
- b. Las Ayudas Técnicas son todos aquellos mecanismos, instrumentos técnicos y materiales que contribuyen al desenvolvimiento adecuado de las personas en el desarrollo de sus actividades cotidianas. Se consideran también ayudas técnicas las adaptaciones en el hogar para el desenvolvimiento de las personas en el desarrollo de sus actividades cotidianas.
- c. La articulación de respuesta del Servicio de Ayudas Técnicas desde el Centro Comarcal de Servicios Sociales requiere del establecimiento de una metodología de trabajo en red. Los recursos de los Servicios de Apoyo a la Unidad de Convivencia han de disponerse de forma que se complementen entre sí, garantizando la efectividad del Itinerario Individualizado de Atención Social.
- d. Los ingresos del solicitante o de su unidad de convivencia se considerarán tan solo al efecto de establecer un orden de prioridad en el acceso, si fuese necesario, y para el establecimiento del precio público que corresponda.
- e. La Comarca tiene regulado el acceso, funcionamiento y tasas del Servicio de Ayudas Técnicas.
- f. La Comarca deberá establecer un plan de cobertura en su territorio, que será evaluado y actualizado anualmente.

Artículo 40 PRESTACIONES ECONÓMICAS.

Ayudas de Urgencia: prestaciones económicas de pago único y carácter extraordinario destinadas a resolver situaciones de emergencia que afecten a personas o familias a las que sobrevengan situaciones de necesidad en las que se vean privadas de los medios de vida primarios e imprescindibles, siendo su finalidad el dispensarles una atención básica y urgente en el momento en que aquellas se produzcan. Es una prestación de naturaleza complementaria.

Artículo 41 PROGRAMAS SINGULARES

Desde el Centro Comarcal de Servicios Sociales de la Comarca de XXX, se prestará especial atención a la aparición de necesidades y problemáticas emergentes. Cuando su importancia así lo aconseje, se plasmarán en nuevos programas o líneas de actuación que se elevarán a la Comisión para su estudio y aprobación.

TITULO V CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Artículo 42 CRITERIOS Y ELEMENTOS DE CALIDAD

Corresponde al Gobierno de Aragón promover criterios y estándares 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.

La calidad de los servicios sociales desarrollados desde el CCSS, constituye un derecho de las personas usuarias de los servicios sociales.

La integración de la calidad en la prestación de servicios sociales se lleva a cabo a través de instrumentos y programas, que entre otros incluye los siguientes elementos:

- a. Instrumentos y sistemas de mejor, incluyendo normalización de procedimientos, guías de buenas prácticas, indicadores de calidad para la evaluación y mejora continua, y cualesquiera otros instrumentos.
- b. Definición de criterios de calidad y objetivos a alcanzar.

- c. 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.
- d. Estudios de opinión sobre nivel de satisfacción de las personas usuarias y de sus familias.
- e. Los requisitos de calidad exigible las actividades y prestaciones correspondientes al conjunto de servicios sociales de la Comarca.

Artículo 43 ESTRATEGIA DE CALIDAD

En el marco de la estrategia de calidad se desarrollarán, entre otros, los siguientes aspectos:

- a. Criterios de calidad y seguridad para los centros y servicios.
- b. Indicadores de calidad, para un análisis, evaluación y mejora continua.
- c. Guía de buenas prácticas.
- d. Carta de Servicios.
- e. Criterios de calidad en el empleo.
- f. Formación continua de los/as profesionales del CCSS
- g. Participación en el diseño e implementación de procesos de mejora.
- h. Mecanismos de tramitación de sugerencias, quejas y reclamaciones de las personas usuaria, entre otros: buzón de sugerencias, libro de reclamaciones, instancias a Presidencia de Comarca.
- i. Cumplimiento de las condiciones de espacios, materiales, laborales, técnicas para la prestación de los diferentes servicios.
- j. La observación del cumplimiento por parte de los profesionales del CCSS del conjunto de obligaciones y deberes propios de la ética y deontología profesional.
- k. Decálogo de un buen clima de trabajo.

Artículo 44 SOLICITUD DE CAMBIO DE PROFESIONAL DE REFERENCIA

Las personas usuarias del Centro de Servicios tendrán derecho a solicitar, mediante solicitud motivada, el cambio de profesional de referencia, siguiendo el siguiente procedimiento:

- a. Presentación de instancia dirigida a la Presidencia de la Comarca del XXX, motivando la solicitud del cambio.
- b. En su caso, aportar las pruebas pertinentes, que motiven y refuercen la solicitud.
- c. Una vez recibida la solicitud, ésta será evaluada por la Dirección Técnica y la Presidencia.
- d. La Dirección Técnica realizará las gestiones oportunas a fin de obtener información contrastada y ampliada de los hechos que puedan motivar la solicitud de cambio de profesional de referencia.
- e. La Dirección Técnica realizará un informe-propuesta que trasladará a la Presidencia de Comarca
- f. Una vez emitida resolución por la Presidencia le será remitida a la persona solicitante la correspondiente notificación, en caso afirmativo, con indicación del nuevo/a profesional de referencia, y en caso negativo, con la motivación del rechazo de la solicitud de cambio realizada.

Artículo 45 SOLICITUD DE 2º DIAGNOSTICO

Se podrá solicitar un 2º diagnóstico de la circunstancia que derive en una solicitud d prestación o servicio a los Servicios Sociales comarcales, siguiendo el siguiente procedimiento:

- a. Presentación de instancia dirigida a la Presi de la Comarca del XXXXX, motivando la solicitud de 2º diagnóstico.
- b. Una vez recibida la solicitud, ésta será evaluada por la Dirección Técnica y la Presidencia
- c. En caso de ser aceptada la solicitud, se le notificará debidamente por escrito, en dicha notificación se le informará del profesional asignado para el 2º diagnóstico. En caso de resolución negativa, se le notificará de igual forma, motivando dicho rechazo.

Artículo 46 QUEJAS, RECLAMACIONES Y PRPOUESTAS

Cualquier ciudadano/a podrá efectuar quejas o reclamaciones al Centro Comarcal de Servicios Sociales, siempre a través de instancia dirigida a la Presidencia de la Comarca del XXXXX, por escrito y debidamente motivada.

La Comarca del XXXXX, dará respuesta a todas aquellas quejas, reclamaciones y propuestas dentro de los plazos legalmente establecidos al efecto.

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 los 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.

TITULO VI DERECHOS Y DEBERES EN MATERIA DE ACCIÓN SOCIAL.

Artículo 47 DERECHOS DE LAS PERSONAS EN CUANTO DESTINATARIAS DE LOS SERVICIOS SOCIALES.

1. Ser tratadas con respeto a la dignidad que les corresponde como personas, con plena garantía de los derechos y libertades fundamentales y demás derechos legales que les corresponden.
2. Acceder al sistema de servicios sociales y a disfrutar de la atención social, sin discriminación alguna por cualquier condición o circunstancia personal o social.
3. Disponer de un plan de atención individual o familiar, en función de la valoración de su situación.
4. Recibir servicios de calidad y conocer los estándares aplicables en cada caso, así como participar en la evaluación de los servicios sociales recibidos.
5. Recibir las prestaciones garantizadas del Catálogo de Servicios Sociales, de forma continuada en tanto se hallen en situación de necesitar tal prestación.
6. Contar con una persona que actúe como profesional de referencia que sirva como elemento de contacto permanente y que vele por la coherencia del proceso de atención y la coordinación con los demás sistemas destinados a promover el bienestar social.
7. Disponer, en el caso de personas desplazadas o carentes de domicilio, de un profesional de referencia de la red de servicios sociales de base en el municipio en que se encuentren, para la cobertura de las necesidades básicas de carácter urgente.
8. Solicitar un segundo diagnóstico, en las condiciones que se regulen.
9. Cambiar de profesional de referencia en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.
10. Participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención y, en particular, a la renuncia a las prestaciones y servicios concedidos, salvo que la renuncia afecte a los intereses de los menores de edad o de personas incapacitadas o presuntamente incapaces.
11. Recibir información previa en relación con cualquier intervención que precise consentimiento conforme a la legislación vigente y en aquellos otros supuestos que se determinen reglamentariamente.
12. La accesibilidad universal en las condiciones legalmente establecidas.
13. La confidencialidad de los datos e informaciones que consten en su expediente administrativo y en la historia personal, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.
14. Recibir atención urgente cuando existan graves riesgos para la vida o la salud de la persona usuaria o de terceros, cuando así se requiera por la autoridad judicial, o en aquellas situaciones que se definan como prioritarias reglamentariamente.
15. Alojamiento de emergencia en situaciones de necesidad reconocida en la que concurra carencia de recursos o grave crisis de convivencia personal que haga inviable la permanencia en el propio domicilio.
16. Recabar y recibir información comprensible sobre los servicios y prestaciones disponibles, los criterios de adjudicación y las prioridades para recibirlos, sobre los derechos y deberes de las personas destinatarias y usuarias y sobre los mecanismos de presentación de quejas y reclamaciones.

Artículo 48 DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS SOCIALES.

Las personas usuarias de los servicios sociales, además de los derechos generales que corresponden a las personas destinatarias de los servicios sociales, contarán con los siguientes derechos específicos:

1. Derecho al ejercicio de la libertad individual para el ingreso, la permanencia y la salida del establecimiento, con las limitaciones establecidas en la legislación vigente para las personas menores de edad, incapacitadas e incurso en medidas judiciales de internamiento
2. Derecho al libre ejercicio de sus derechos y libertades, con respeto a la libertad de las otras personas.
3. Derecho a conocer el reglamento interno del servicio, así como los derechos y deberes que le incumben.
4. Derecho a recibir una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades específicas.
5. Derecho a recibir la atención a todas las necesidades personales, para conseguir un desarrollo personal adecuado, en condiciones de igualdad respecto a la atención que reciben los demás ciudadanos y ciudadanas.
6. Derecho a comunicar y recibir libremente información por cualquier medio de difusión.
7. Derecho al secreto de sus comunicaciones, salvo resolución judicial que lo suspenda.
8. Derecho a la intimidad y privacidad en las acciones de la vida cotidiana.
9. Derecho al reconocimiento como domicilio, a todos los efectos, del establecimiento residencial donde vivan.
10. Derecho a mantener una relación con el entorno familiar y social
11. Derecho a participar en la toma de decisiones del centro que les afecten individual o colectivamente, así como a asociarse para favorecer tal participación.
12. Derecho a la libertad religiosa, respetando en su ejercicio el funcionamiento normal del establecimiento y la libertad de las demás personas.
13. Derecho a personalizar el entorno donde viven con objetos propios, siempre y cuando respeten los derechos de las demás personas.
14. Derecho a obtener facilidades para hacer la declaración de voluntades anticipadas, de acuerdo con la legislación vigente.
15. Derecho a conocer el coste de los servicios que se reciben y, en su caso, a conocer la contraprestación que les corresponde satisfacer como personas usuarias de los mismos.
16. Cualesquiera otros derechos reconocidos por la normativa vigente.

Artículo 49 DEBERES DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS SOCIALES.

Las personas que accedan a los servicios sociales o quienes, en su caso, ostenten su representación legal, tienen los siguientes deberes:

1. Deber de cumplir las normas y procedimiento para el uso y disfrute de las prestaciones.
2. Deber de facilitar con veracidad los datos personales, convivenciales y familiares necesarios y de presentar los documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar y atender su situación.
3. Deber de comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar a las prestaciones solicitadas o recibidas.
4. Deber de colaborar en el cumplimiento del plan de atención individual, familiar o convivencial y participar activamente en el proceso establecido.
5. Deber de contribuir a la financiación del coste de los servicios recibidos, cuando así lo establezca la normativa aplicable.
6. Deber de destinar la prestación recibida a la finalidad para la que se ha concedido.
7. Deber de reintegrar las prestaciones económicas recibidas indebidamente.
8. Deber de comparecer en la Administración, a requerimiento del órgano que haya otorgado una prestación.
9. Deber de observar una conducta basada en el respeto, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia en el establecimiento o centro y la resolución de los problemas.
10. Deber de respetar la dignidad y los derechos del personal que presta los servicios que reciben.
11. No discriminar por motivos religiosos, morales, de género o ideológicos a los profesionales del Centro de Servicios Sociales.
12. Tratar al personal con el debido respeto, en especial en lo referente a su derecho a la integridad física y moral.
13. Deber de utilizar con responsabilidad y de cuidar las instalaciones del Centro de Servicios Sociales y de los espacios asignados por los Ayuntamientos para la atención.
14. Cualesquiera otros deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Artículo 50 DERECHOS Y DEBERES DE LOS PROFESIONALES DEL CSS

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.

50.1 DERECHOS DE LOS PROFESIONALES DEL CSS

1. Las personas que ejercen su actividad profesional en los los Servicios Sociales gozarán de los derechos reconocidos en la normativa funcionarial, laboral o contractual que les vincule, según proceda, con la entidad local de la que dependen.
2. 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. Cuando se originen gastos derivados de cuotas de inscripción, desplazamientos, alojamiento y manutención, éstos correrán a cargo de la entidad de la que dependan, en los términos que queden establecidos en la normativa o convenio que les sea de aplicación.
3. Conocer y cumplir la normativa vigente en el ámbito de los servicios sociales, y las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento de los servicios en los que ejercen su actividad y de las prestaciones que gestionan.
4. Integrarse en equipos técnicos básicos o especializados que cuenten con el apoyo técnico y administrativo suficiente para desempeñar su función de forma eficaz y eficiente.
5. Formar parte de los órganos de participación, de acuerdo con lo previsto en la legislación y en sus normas de desarrollo, y participar en los procesos de evaluación periódica de los servicios.
6. 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.
7. Al respeto a su honor y prestigio profesional en el desempeño de sus funciones.
8. A su seguridad e integridad física , psíquica y moral. A una adecuada protección de su salud frente a los riesgos derivados de su trabajo, según lo previsto en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.
9. A la protección jurídica adecuada en el cumplimiento de sus actos profesionales y de sus funciones.
10. A disponer de los medios materiales y apoyos profesionales necesarios para el adecuado ejercicio de su labor social.
11. A proteger su identidad y sus datos personales si ello es preciso para cumplir las funciones encomendadas y para prestar correctamente el servicio, conforme se establezca reglamentariamente.
12. Recibir y mantener un trato correcto por parte de los responsables de los servicios, del resto de los profesionales, basado en el respeto mutuo y en la no discriminación.
13. Al desempeño de su actividad profesional en condiciones de igualdad y dignidad, con los medios necesarios que se determinen reglamentariamente, para cumplir con eficacia y eficiencia su tarea profesional, garantizando que la prestación del servicio responda a los criterios de calidad exigidos por la normativa correspondiente y que permita la confidencialidad de la atención a las personas usuarias.
14. A renunciar a prestar atención profesional en situaciones de injurias, amenazas o agresión, si no conlleva desatención. Dicha renuncia se ejercerá de acuerdo con el procedimiento que reglamentariamente se establezca.
15. A que se promuevan la mejora en la calidad de los servicios sociales mediante la realización de evaluaciones internas y externas.

50.2 DEBERES DE LOS PROFESIONALES DEL CSS

1. Desempeñar sus funciones de conformidad con las buenas prácticas y los códigos deontológicos profesionales.
2. Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo en los centros en los que prestan servicios sociales y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.
3. Informar a la persona responsable del servicio, del departamento, o de la unidad competente, de aquellas cuestiones que puedan mejorar el funcionamiento, la organización o las instalaciones donde se efectúa la prestación de servicios sociales.
4. En relación con la formación y apoyo técnico, deberán asistir, en función de las necesidades del servicio correspondiente, a los cursos, jornadas y a las actividades de formación que sus respectivas entidades programen en sus planes de formación del personal y tengan relación directa con su puesto de trabajo

5. Participar en la valoración y elaboración de los planes individuales de las personas así como en su seguimiento y revisión.
6. Guardar secreto sobre la información de la historia social de las personas usuarias así como cumplir las normas de protección de los datos de carácter personal.
7. Cumplimentar los protocolos, registros, informes, estadísticas y demás documentación, que guarden relación con los procesos e intervenciones profesionales en los que participa o que estén establecidos por la normativa específica, con independencia del tipo de soporte material que se utilice.
8. Respetar y utilizar correctamente los bienes inmuebles y las instalaciones de los Servicios Sociales en los que prestan sus servicios y de cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.
9. Conocer y cumplir la normativa vigente en el ámbito de los servicios sociales y, en particular, las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento de los servicios en los que ejercen su actividad.
10. Respetar la intimidad de las personas usuarias del CSS, garantizando la confidencialidad de los datos de carácter personal de los mismos.
11. En caso de que sea necesaria la derivación de la persona usuaria a otro u otros servicios, hacerlo de la manera más favorable para aquella, posibilitando la continuidad de la intervención.
12. Respetar los plazos que se establezcan para las distintas intervenciones en los planes individuales de atención, y en todo caso, ajustarse a los plazos máximos previstos en la normativa vigente.
13. Respetar las fechas y las horas que hayan establecido o acordado con las personas usuarias para realizar una entrevista o para prestar un servicio, debiendo avisar con antelación de la imposibilidad de mantener la fecha prevista, con objeto de no causar molestias inútiles a las personas usuarias.
14. Promover la dignidad, la autonomía, la integración de las personas a las que atienden y el respeto de todos los derechos reconocidos en la presente Ley a las personas usuarias.
15. Facilitar a las personas usuarias información sobre el proceso de intervención y el itinerario previsto, sobre los objetivos y actuaciones y, en general, sobre todos los contenidos que permitan a la persona usuaria conocer la intervención a realizar y su implicación en la misma.
16. Respetar las opiniones, criterios y decisiones que las personas usuarias tomen por sí mismas o a través de su representante legal.
17. Facilitar a las personas usuarias un documento de consentimiento informado en el que se dará cuenta a los usuarios de los derechos, deberes y responsabilidades derivados de su Plan de Atención Social.
18. Otros deberes que sean impuestos por la legislación vigente y en sus normas de desarrollo.

Artículo 51 REGIMEN SANCIONADOR. INFRACCIONES

Son infracciones administrativas en materia de servicios sociales las acciones u omisiones tipificadas y sancionadas por la LEY 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón u otras leyes reguladoras que contravengan las obligaciones concretas establecidas en las mismas, en los Decretos, Reglamentos o en las normas que las desarrollen y que supongan un perjuicio para la organización de los servicios sociales o para las personas usuarias.

51.1 SUJETOS RESPONSABLES.

1. Serán responsables de las infracciones administrativas en materia de servicios sociales, aun a título de simple inobservancia, las personas físicas y jurídicas que realicen los hechos constitutivos de infracción administrativa en materia de servicios sociales de acuerdo con lo previsto por la Ley.
2. Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en esta Ley corresponda a varias personas conjuntamente, responderán de forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan y de las sanciones que se impongan.
3. Tendrán también la consideración de autores quienes cooperen en su ejecución mediante una acción u omisión sin la cual no hubiese podido llevarse a cabo el hecho constitutivo de infracción y, en especial, quienes incumplan el deber de prevenir la comisión de las infracciones realizadas por otros, las personas físicas o jurídicas que gestionen o exploten realmente los servicios sociales, las personas titulares de la correspondiente autorización o, en su caso, los responsables de la entidad pública o privada titular del centro o servicio.

51.2 INFRACCIONES LEVES.

1. No disponer, para los servicios en que así se exija reglamentariamente, de un registro de personas usuarias, o no tenerlo debidamente actualizado.
2. Impedir el ejercicio del derecho de participación ciudadana en los servicios sociales en los términos establecidos en la presente Ley.

3. Incumplir el deber de remisión de la información solicitada por la Administración de la Comunidad Autónoma. Se entenderá que hay falta de remisión cuando no se produzca dentro del plazo concedido por el órgano competente o por los servicios de inspección.
4. Incumplir la persona usuaria de los servicios sociales las normas, requisitos, procedimientos y condiciones establecidos para las prestaciones, así como no seguir el programa y las orientaciones de los profesionales de los servicios sociales, de forma tal que se desvirtúe la finalidad de la intervención social.
5. Destinar las personas usuarias las prestaciones a una finalidad distinta de aquella que motivó su concesión.
6. El retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de las tareas según las atribuciones y normas de funcionamiento de los servicios, por parte del profesional del CSS

51.3 INFRACCIONES GRAVES.

1. Reincidir en la comisión de infracciones leves.
2. Impedir el acceso en condiciones de igualdad a las personas destinatarias de los servicios sociales.
3. Incumplir el deber de secreto y confidencialidad respecto a los datos personales y sanitarios de las personas usuarias y de la información relacionada con su proceso.
4. Actuar en el ámbito de los servicios sociales sin disponer de la necesaria autorización administrativa o cesar en la prestación de un servicio social autorizado sin haber obtenido autorización para ello, siempre que no constituya infracción muy grave.
5. La disminución continuada y voluntaria en el rendimiento de trabajo normal o pactado del profesional del CSS
6. La grave perturbación del servicio por retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de las tareas según las atribuciones y normas de funcionamiento de los servicios, por parte del profesional del CSS

51.4 INFRACCIONES MUY GRAVES.

1. La reincidencia en la comisión de infracciones graves.
2. Vulnerar cualquiera de los derechos fundamentales de profesionales y trabajadores del correspondiente centro o servicio, así como de las personas usuarias, familiares o visitantes, siempre que los hechos no constituyan infracción penal.
3. Dispensar tratos vejatorios, denigrantes o incompatibles con la dignidad de las personas usuarias, que afecten a su integridad física o moral
4. Limitar el ejercicio de los derechos reconocidos cuando ello genere situaciones de riesgo o daño grave para las personas usuarias.
5. Practicar resistencia reiterada, coacciones, amenazas, violencia o cualquier otra forma de presión ejercida sobre el personal del CSS.
6. La desobediencia del profesional del CSS abierta a las órdenes o instrucciones de un superior, salvo que constituya infracción manifiesta del ordenamiento jurídico.
7. Abandono de trabajo del profesional del CSS, así como no hacerse cargo voluntariamente de tareas o funciones que tiene encomendadas que causara perjuicio de importancia a la Entidad, a los asistidos, al público o, en general, al servicio

Artículo 52 SANCIONES ADMINISTRATIVAS.

Las infracciones leves de las personas usuarias de los Servicios Sociales tipificadas en las letras d) y e) serán sancionadas con la prohibición de acceso a la misma prestación objeto de la infracción en un plazo que no será superior a seis meses.

A las infracciones de los profesionales del CSS, será de aplicación el procedimiento recogido en Convenios Laborales o normativas aplicables.

Artículo 53 PROCEDIMIENTO Y RÉGIMEN JURÍDICO.

En lo no previsto en el presente Reglamento, se estará a lo dispuesto en la Ley 30/1.992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales, sin perjuicio de la legislación sectorial en materia de Servicios Sociales.

En aplicación de el presente Reglamento, los actos y acuerdos locales que pongan fin a la vía administrativa, podrán ser impugnadas alternativamente por los interesados mediante recurso de reposición potestativo, en el plazo de un mes ante el mismo órgano que dictó el acto, o recurso contencioso administrativo ante el Juzgado de lo contencioso-administrativo de Huesca, en el plazo de dos meses, a contar desde la recepción de la notificación, sin perjuicio del posible ejercicio de otras acciones que procedan ante 1ª jurisdicción competente.

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 al día siguiente al de la publicación de la aprobación definitiva en el Boletín Oficial de la Provincia de Huesca, y se establece un periodo de dos años para el desarrollo de aquellas cuestiones novedosas que establece el Reglamento y que no están en funcionamiento a fecha de entrada en vigor.

ANEXO I

FUNCIONES DE LA UNIDAD DE DIRECCIÓN DEL CENTRO COMARCAL DE SERVICIOS SOCIALES (C.C.S.S.)

1. COORDINACIÓN.
 - 1.1. Dirección técnica de las reuniones de trabajo entre los profesionales de los Servicios Sociales de la Comarca.
 - 1.2. Establecer únicos modelos de soportes documentales para toda la Comarca del XXX (Modelos de Informes Sociales, Memorias, Notificaciones, Fichas de recogidas de información, Expedientes, Modelos de Solicitudes, Resoluciones, etc.). Incluidos en la Carpeta Comarcal de Documentación Profesional.
 - 1.3. Homogeneizar los mismos criterios y protocolos de intervención técnica para todos los ciudadanos de la Comarca, en las demandas planteadas por ellos.
 - 1.4. Unificar los procedimientos administrativos.
 - 1.5. Establecer un sistema de información permanente y actualizada sobre los recursos existentes en la Comarca y fuera de ella, en materia de Servicios Sociales.
 - 1.6. Diseño y actualización de la Guía de Recursos Sociales, (Asociaciones, Entidades, Centros, etc.) de la Comarca del XXX.
 - 1.7. Elaboración de propuestas de programas y proyectos de desarrollo del Área de Acción Social.
 - 1.8. Supervisión general de los Programas Sociales desarrollados desde el Centro Comarcal de Servicios Sociales.
 - 1.9. Supervisión de casos.
 - 1.10. Establecimiento de un repertorio catalogado sobre los derechos y deberes de los usuarios de los Servicios Sociales de la Comarca.
 - 1.11. Emisión de informes en materia de Servicios Sociales Generales en colaboración con los Trabajadores Sociales de la Comarca, y en especial en lo establecido en la Ley de Medidas de Comarcalización (apertura y cierre de establecimientos sociales).
 - 1.12. Elaboración, si procede, de un sistema de "Cita Previa" y de Atención de Urgencias".
 - 1.13. Puesta al día de Convocatorias Institucionales, Comarcales y Supracomarcales.
2. PROGRAMA DE DE FAMILIA Y CONVIVENCIA
 - 2.1. Supervisión y aplicación del Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio (S.A.D.)
 - 2.2. Análisis de las modificaciones que se propongan para mantener el Reglamento actualizado.
 - 2.3. Elaboración, implantación y supervisión de los instrumentos. (Soportes documentales del S.A.D.).
 - 2.4. Coordinación del personal del S.A.D. a nivel Comarcal (Trabajadores Sociales, Aux. de Ayuda a Domicilio, etc.)
 - 2.5. Seguimiento del S.A.D. a nivel económico.
 - 2.6. Representación técnica ante la Comisión de Bienestar Social. (Información situación del S.A.D., Altas y Bajas, modificaciones, previsiones y propuestas de futuro, etc.)
3. AYUDAS DE URGENCIA.
 - 3.1. Supervisión del Reglamento y su aplicación.
 - 3.2. Supervisión y adecuación de los instrumentos. (Soportes documentales: solicitud, informe social, propuesta-resolución).
 - 3.3. Representación técnica ante la Comisión de Bienestar Social.
 - 3.4. Evaluación económica y funcional del Reglamento de Ayudas de Urgencia, y en su caso, elaborar propuesta ante los Órganos de Gobierno de la Comarca, de las modificaciones oportunas para una mejor rentabilidad social ,económica y actualización del mismo a las necesidades sociales.
4. COORDINACIÓN EN MATERIA DE PROTECCIÓN SOCIAL
 - 4.1. Con Centros de Salud de la Comarca.
 - 4.2. Con Centros Educativos de la Comarca
 - 4.3. Con Servicios Sociales Especializados
 - 4.4. Empleo (Agentes de Desarrollo Local, Organizaciones Empresariales, Sindicatos, Cooperativas, etc)

- 4.5. Instituto Aragonés de Servicios Sociales
 - 4.6. Vivienda
 - 4.7. Y cuantas Instituciones sean de interés para el desarrollo de la Comarca del XXX. La Coordinación parcial o específica, podrá delegarla en técnicos del C.C.S.S.; previa información a la Comisión de Bienestar Social y a Presidencia de Comarca.
5. DIRECCIÓN-COORDINACIÓN DEL PERSONAL DEL CENTRO COMARCAL DE SERVICIOS SOCIALES.
- 5.1. Motivar, promover, incentivar y potenciar el trabajo en equipo de los técnicos del C.C.S.S.
 - 5.2. Conciliar intereses entre los propios profesionales del C.C.S.S.
 - 5.3. Promover, motivar y supervisar el funcionamiento y la distribución de tareas administrativas del C.C.S.S.
 - 5.4. Propuesta de análisis, supervisión, distribución y modificación de los horarios de atención en los Municipios de la Comarca del XXX.
 - 5.5. Proponer unos servicios mínimos de atención en épocas de vacaciones, con el fin de garantizar la atención a los ciudadanos, en todos los Municipios de la Comarca.
 - 5.6. Mejorar y salvaguardar las condiciones y contenido de trabajo.
 - 5.7. Elaboración y propuesta de los criterios técnicos adecuados, en los procesos de selección de personal del C.C.S.S.
 - 5.8. Nombrar a un Técnico, para participar en los procesos de selección de personal inherentes al C.C.S.S.
 - 5.9. Promover actuaciones de formación y reciclaje del personal del C.C.S.S.
 - 5.10. Promover, en su caso, la apertura de expedientes disciplinarios.
6. EN MATERIA ECONÓMICA.
- 6.1. Elaboración de propuesta anual de presupuestos, de todos los programas y proyectos a desarrollar por el C.C.S.S.
 - 6.2. Control del presupuesto asignado por los Órganos de Gobierno de la Comarca, al C.C.S.S.
 - 6.3. Colaborar con los Órganos de Gobierno, en la búsqueda de recursos externos a utilizar en la gestión de programas y servicios desarrollados por el C.C.S.S.
 - 6.4. Información anual ante la Comisión de Bienestar Social, sobre la justificación del gasto generado por el C.C.S.S. y los programas y servicios que gestiona.
 - 6.5. Informar sobre la cumplimentación de los documentos económicos que procedan en función de los Convenios y/o Subvenciones firmadas con las diferentes Instituciones o Entidades.
7. EN MATERIA DE INVESTIGACIÓN SOCIAL.
- 7.1. Elaboración de estudios, indicadores, ratios...; para la puesta en marcha de Programas y Proyectos de Acción Social y Servicios Sociales, de interés para la Comarca.
 - 7.2. Estudio de programas experimentales de Acción Social, a nivel Autonómico, Estatal y Europeo que pueda significar su utilización y aplicación en nuestra Comarca.
 - 7.3. Planificar y coordinar, en su caso, la supervisión del alumnado que el C.C.S.S. acoja en sus periodos de prácticas académicas.
8. EN MATERIA DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN.
- 8.1. Promover la difusión de la información generada por el C.C.S.S., en el desarrollo de sus actuaciones, en los medios de comunicación en el ámbito Comarcal.
 - 8.2. Supervisar la elaboración y diseño de carteles informativos sobre las actuaciones de Acción Social llevados en ese momento, sus plazos de solicitud y demás datos de interés para la población.
 - 8.3. Supervisar la elaboración y el diseño de campañas de difusión de información, sobre asuntos de interés en materia de Servicios Sociales.
 - 8.4. Presentar ponencias, comunicaciones y similares, para dar a conocer el C.C.S.S., y participar en jornadas de trabajo, Congresos, Conferencias, Simposios y demás foros.
9. EN MATERIA DE REPRESENTACIÓN TÉCNICA DEL C.C.S.S.
- 9.1. Ante la Comarca
 - 9.1.1. Informar a los órganos de Gobierno en materia de Servicios Sociales, bien a demanda o a instancia de parte.
 - 9.1.2. Participar como técnico o realizar la delegación correspondiente, en las Comisiones en lo referente a:
 - 9.1.2.1. Resolución de Ayudas de Urgencia.

- 9.1.2.2. Concesión de Subvenciones a entidades sin ánimo de lucro.
- 9.1.2.3. Concesiones de Altas y Bajas en el S.A.D.
- 9.1.2.4. Cuantas otras intervenciones refieran la incorporación o exclusión de un programa o servicio de competencia comarcal.

9.2. Ante los Ayuntamientos.

- 9.2.1. Dar a conocer al Municipio el contenido de las intervenciones y planificaciones comarcales.
- 9.2.2. Participar junto al Trabajador Social del citado municipio en cuantas actividades requieran de su presencia.

9.3. Ante las Instituciones y Entidades

- 9.3.1. Participar como técnico en inauguraciones y clausuras de Jornadas y Programas Comarcales relacionados con la Acción Social.
- 9.3.2. Participar en actos que se requiera de la presencia de los Servicios Sociales Comarcales.
- 9.3.3. Actuar como representante del C.S.S.S. en los órganos de Participación Social, (Consejo de Salud, Consejo de Participación Ciudadana; Agenda Local 21, etc.). Previa información a la Comisión de Bienestar Social y a Presidencia de Comarca.

**REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO COMARCAL DE SERVICIOS SOCIALES
COMUNITARIOS DE LA COMARCA DE XXX**

I N D I C E

ARTICULO	TITULO	Pagina
	EXPOSICIÓN DE MOTIVOS	1
TITULO I	DISPOSICIONES GENERALES	2
Artículo 1	OBJETO	2
Artículo 2	DEFINICIÓN	3
Artículo 3	TITULARIDAD	3
Artículo 4	AMBITO TERRITORIAL	3
Artículo 5	PRINCIPIOS RECTORES DEL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES	3
Artículo 6	PRINCIPIOS METODOLÓGICOS DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES	4
Artículo 7	FUNCIONES DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES	5
7.1	Funciones asignadas al Centro de Servicios Sociales que corresponden a su estructura básica	5
7.2	Funciones de los y las profesionales de la estructura básica del Centro de Servicios Sociales ejercidas directamente o en colaboración con otros servicios de la entidad local competente	5
7.3	Funciones compartidas para el desarrollo de programas de servicios sociales especializados, entre diferentes administraciones.	6
7.4	Función de la U.T.I. – Servicio Social de Base	6
TITULO II.	ORGANIZACIÓN	6
Artículo 8	Órganos de decisión y gestión.	6
Artículo 9	Organización del Centro de Servicios Sociales	7
9.1	Organización Territorial	7
9.2	Organización Horario Atención	8
9.3	Organización por Programas	9
9.4	Documentación, Archivos y Control de Datos	9
9.5	Organización Técnica .Trabajo en Equipo	9
9.5.1	Dinámica Funcional de Reuniones	10
9.5.2	Reuniones Genéricas. Funciones y Característica	10
9.5.3	Reuniones de Intervención Familiar. Funciones y Características	10
9.5.4	Reuniones Monotemáticas	10
9.5.5	Aspectos Generales Organización Reuniones	11
Artículo 10	Gestión Administrativa y procedimientos	11
10.1	Instrumentos Básicos y procedimientos	11
10.2	Sistemas de Información	11
10.3	Instrumentos Metodológicos	12
10.4	Informe Social	12
10.5	Ficha Social	12
10.6	Historia Social	12
10.7	Plan de Atención Social	13
10.8	Diagnostico Social	13
10.9	Uso de las nuevas tecnologías	13
Artículo 11	Personas Usuarias. Régimen de Admisión	13
Artículo 12	Personas Usuarias. Régimen de Bajas	14
Artículo 13	Equipamiento Básico del Centro de Servicios Sociales	14
Artículo 14	Equipamiento Básico en Municipios	14
TITULO III	ORGANIZACIÓN FUNCIONAL PROFESIONALES DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES	
Artículo 15	Equipo Profesional Básico del CSS	15
Artículo 16	Equipo Profesional Complementario	15
Artículo 17	Función General del Equipo Profesional Básicas	15
Artículo 18	Funciones Comunes del Equipo Profesional Esencial	15
Artículo 19	Dirección Técnica. Funciones Profesionales en Estructura Básica	16
Artículo 20	Trabajador/a Social. Funciones Profesionales en Estructura Básica	17

Artículo 21	Psicólogo/a. Funciones Profesionales en Estructura Básica	18
Artículo 22	Educador/a Social. Funciones Profesionales en Estructura Básica	18
Artículo 23	Personal Administrativo. Funciones Profesionales en Estructura Básica	19
Artículo 24	Conserje C.S.S. - Funciones Profesionales	20
Artículo 25	Auxiliares de Hogar. Funciones y Tareas Profesionales en Estructura Básica	20
25.1	Funciones Auxiliares de Hogar	20
25.2	Tareas Auxiliar de Hogar	21
25.2.1	Tareas de Atención Personal	21
25.2.2	Tareas de Atención Doméstica	21
25.2.3	Tareas de cuidados especiales	21
25.2.4	Tareas de índole educativa, preventiva y de ayuda a la vida social	21
25.2.5	Tareas excluidas	22
Artículo 26	Funciones de los profesionales de la Unidad de Programas	22
TÍTULO IV	CATÁLOGO DE SERVICIOS, PRESTACIONES Y PROGRAMAS	22
Artículo 27	Servicio de Información, Valoración y Orientación (S.I.V.O.)	22
27.1	Objetivo	22
27.2	Características	22
27.3	Atenciones	23
Artículo 28	Servicio de Ayuda a Domicilio	23
28.1	Objetivo	23
28.2	Funciones	23
28.3	Características	24
Artículo 29	Servicio de Apoyo al Cuidador	24
29.1	Objetivo	24
29.2	Características	24
29.3	Atenciones	25
Artículo 30	Servicio de Intervención Familiar	25
30.1	Objetivo	25
30.2	Características	25
30.3	Atenciones	26
30.4	Duración	27
30.5	Personal Profesional	27
30.6	Proceso en la Intervención Individual y Familiar	27
Artículo 31	Servicio de Intervención Grupal y Comunitaria	28
Artículo 32	Servicio de Promoción de la Animación Comunitaria y de la Participación	28
Artículo 33	Servicio de Cooperación Social	28
33.1	Objetivo	28
33.2	Características	28
33.3	Atenciones	29
Artículo 34	Servicio de Atención a Urgencias Sociales	29
34.1	Objetivo	29
34.2	Características	30
34.3	Atenciones	30
Artículo 35	Servicio de Intervención en situaciones de Emergencias Sociales	30
35.1	Objetivo	30
35.2	Características	30
Artículo 36	Servicio de Alojamiento Temporal para situaciones de Urgencia	30
36.1	Objetivo	30
36.2	Características	31
36.3	Atenciones	31
Artículo 37	Servicio de Prevención e Inclusión Social	31
37.1	Objetivo	31
37.2	Características	31
37.3	Atenciones	32
Artículo 38	Servicio de Teleasistencia	32
38.2	Objetivo	32
38.3	Características	32
38.4	Atenciones	32

Artículo 39	Servicio de Préstamo de Ayudas Técnicas	33
39.1	Objetivo	33
39.2	Características	33
Artículo 40	Prestaciones Económicas	33
Artículo 41	Programas Singulares	33
TÍTULO V	CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES	34
Artículo 42	Criterios y elementos de calidad	34
Artículo 43	Estrategia de Calidad	34
Artículo 44	Solicitud de cambio de profesional de referencia	35
Artículo 45	Solicitud de 2º diagnóstico	35
Artículo 46	Quejas, Reclamaciones y Propuestas	35
TÍTULO VI	DERECHOS Y DEBERES EN MATERIA DE ACCIÓN SOCIAL	35
Artículo 47	Derechos de las personas en cuanto destinatarias de los servicios sociales	35
Artículo 48	Derechos de las personas usuarias de servicios sociales	36
Artículo 49	Deberes de las personas en relación con los servicios sociales	37
Artículo 50	Derechos y Deberes de l@s profesionales del C.S.S.	37
50.1	Derechos de l@s profesionales del C.S.S.	37
50.2	Deberes de l@s profesionales del C.S.S.	38
Artículo 51	Régimen Sancionador. Infracciones	39
51.1	Sujetos responsables	39
51.2	Infracciones Leves	40
51.3	Infracciones Graves	40
51.4	Infracciones Muy Graves	40
Artículo 52	Sanciones Administrativas	41
Artículo 53	Procedimiento y Régimen Jurídico	41
	Disposiciones	41
Primera		
	Disposición Final	41
ANEXO I	Funciones de la Unidad de Dirección del C:S.S.	42
INDICE	Reglamento Funcionamiento del Centro Comarcal de Servicios Sociales	45