



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

DERECHOS SOCIALES

Servicios Sociales

Comunitarios

PROGRAMA DE

PRIMERA ATENCIÓN

Zaragoza, abril de 2019
Servicios Sociales Comunitarios
Área de Derechos Sociales
Ayuntamiento de Zaragoza

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	5
2. MARCO LEGISLATIVO.....	7
3. OBJETIVOS.....	14
4. DESTINATARIOS	16
5. ORGANIZACIÓN.....	24
5.1. MARCO ESTRUCTURAL.....	24
5.2. EQUIPO.....	25
5.3. ACCESO AL PROGRAMA	26
5.4. COORDINACIÓN.....	31
6. METODOLOGÍA.....	33
6.1. ATENCIÓN A URGENCIAS.....	33
6.1.1. EMERGENCIAS SOCIALES.....	34
6.1.2. URGENCIAS SOCIALES.....	38
6.2. INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN, VALORACIÓN Y ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL.....	45
6.2.1. PROCEDIMIENTO.....	45
6.2.2. DEMANDA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN.....	48
6.2.3. VALORACIÓN Y ATENCIÓN EN PRIMER NIVEL.....	49
6.2.4. PRESTACIONES A GESTIONAR EN PRIMERA ATENCIÓN.....	51
6.3. METODOLOGÍA GRUPAL Y COMUNITARIA.....	54
7. EVALUACIÓN	56
8. ANEXOS.....	59

1. PRESENTACIÓN

El Programa de primera Atención es el encargado de realizar la **primera valoración** de la situación o demanda de los ciudadanos, dar una información y apoyo básico y garantizar la atención ágil de las demandas que no requieren intervención a medio o largo plazo.

Determina la necesidad de derivación al resto de programas del CMSS o de otros servicios.

Todo ello para **facilitar el acceso a los recursos sociales**, al objeto de garantizar los derechos sociales de la ciudadanía.

Las **características específicas del Programa de Primera Atención** son las siguientes:

Contextualización en el territorio

Para la consecución de los objetivos de los programas de urgencia y de información, es clave la interrelación con otras administraciones y/o entidades sociales, que operan en el territorio.

Por otra parte, ser receptores de las demandas de la ciudadanía nos posibilita detectar problemáticas emergentes en el territorio.

Necesidad de realizar una discriminación de la demanda

La demanda de la ciudadanía puede estar organizada en respuesta a la oferta institucional, de tal modo que se ha construido una interrelación basada en la petición de recursos adaptados a la oferta institucional. Demanda que será preciso, además de atenderla, trascenderla, pues a través del análisis de la demanda puede accederse a las necesidades de la persona y/o familia en un sentido más amplio.

Por otra parte, la demanda de la ciudadanía puede ser compleja, indiscriminada, incluso expresarse de un modo global, que atañe a la vida en su conjunto. Se requiere un trabajo

profesional de análisis de la demanda con la finalidad de discriminar y organizar las necesidades concretas, para poder dar una respuesta.

Gestión de necesidades básicas, ágil y eficaz

Poder establecer una metodología de discriminación de la demanda y organización de la respuesta necesaria, puede favorecer que la gestión de las necesidades básicas sea ágil, con la finalidad de disminuir el tiempo de atención desde los servicios sociales, y, articular de modo eficaz la relación entre la atención primaria y la especializada por programas.

2. MARCO LEGISLATIVO

Los **servicios sociales generales** constituyen el **primer nivel del Sistema Público de Servicios Sociales** y proporcionan una atención que tiene por objeto favorecer el acceso a los recursos de los sistemas de bienestar social, generando alternativas a las carencias o limitaciones en la convivencia, favoreciendo la inclusión social y promoviendo la cooperación y solidaridad social en un determinado territorio.

La Constitución Española y la Carta Social Europea, conciben los servicios sociales universales como el **cuarto pilar del Estado de bienestar** (artículos 9.2 y 10 de la Constitución y artículo 14 de la Carta Social Europea). Los poderes públicos han de desarrollar una acción eficaz de prevención, tutela e intervención en favor del bienestar social de toda la población, fomentando con ello el desarrollo comunitario, la cohesión social y una mayor calidad de vida.

- Constitución Española [\[ENLACE\]](#)
- Carta Social Europea [\[ENLACE\]](#)

El **derecho universal de acceso a los servicios sociales** es un derecho de la ciudadanía, para promover el bienestar social del conjunto de la población y contribuir al pleno desarrollo de las personas.

El acceso a las prestaciones esenciales del Sistema Público de Servicios Sociales se configura como un derecho subjetivo, reclamable en vía administrativa y jurisdiccional, quedando su ejercicio sujeto a las condiciones y requisitos específicos que se establezcan en la normativa reguladora de cada una de las prestaciones.

- Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón [\[ENLACE\]](#)
- DECRETO 66/2016, de 31 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la Carta de derechos y deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales de Aragón. [\[ENLACE\]](#)

Los objetivos, derechos y obligaciones señalados en la **Ley de Servicios Sociales de Aragón** y en la **Carta de derechos y deberes** de las personas usuarias de los Centros Municipales de Servicios Sociales, **relacionados con el Programa de Primera Atención** son los siguientes:

Objetivos

1. Analizar la realidad social para detectar situaciones de necesidad de la población.
2. Asignar equitativamente el uso de los recursos sociales disponibles.

Derechos

Las personas que se hallen en alguna situación de necesidad social tendrán derecho a acceder a los recursos y prestaciones del sistema público de servicios sociales que resulten idóneos.

1. Derecho a la accesibilidad universal en las condiciones legalmente establecidas.
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. Recibir información suficiente, cierta y comprensible de la estructura y organización del Sistema Público, así como de los servicios, prestaciones y recursos disponibles, de las condiciones precisas para su reconocimiento o disfrute y de los criterios de adjudicación y las prioridades para recibirlos.
4. Derecho a la valoración de sus necesidades sociales que, en su caso, pueda dar lugar al reconocimiento o disfrute de una atención o prestación social adecuada, así como a conocer el resultado de dicha valoración.
5. 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.
6. Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en que sea parte y a acceder al contenido de su expediente personal, en los términos establecidos normativamente.

7. Recibir información sobre los mecanismos de presentación de quejas y reclamaciones.

8. Derecho a comunicar y recibir libremente información por cualquier medio de difusión

Deberes

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 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.

5. Deber de respetar la dignidad y los derechos del personal que presta los servicios que reciben.

6. Deber de utilizar con responsabilidad y de cuidar las instalaciones del centro

En el capítulo 15 de la Ley de Servicios Sociales de Aragón, se definen las **Funciones del Centro de Servicios Sociales**. Las relacionadas con el **Programa de Primera Atención** son:

1. Información, orientación, valoración, diagnóstico y asesoramiento.

2. Gestión de prestaciones de urgencia social.

3. Atención, información y asesoramiento sobre los recursos existentes a las mujeres víctimas de violencia.

4. Valoración y determinación del acceso a prestaciones económicas de acuerdo con el marco legal.

El **Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón** determina, el conjunto de prestaciones del Sistema Público de Servicios sociales y establece para cada una de las prestaciones, su denominación, definición, naturaleza, población destinataria, necesidad a que responde, centro o establecimiento en que se gestiona o presta y régimen de financiación.

- ➔ DECRETO 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón. [\[ENLACE\]](#)

El **Servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social, con naturaleza de prestación esencial, carácter gratuito, destinado a la población general y con forma de acceso directo**. Carácter esencial, es decir, constitutivas de derecho subjetivo para todas aquellas personas que cumplan los requisitos normativos para acceder a su disfrute o percepción.

Tiene por objeto ofrecer a las personas la información precisa sobre las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales y de otros sistemas públicos orientados al bienestar social; el estudio que permita el análisis individualizado de cada caso (personal, grupal o comunitario), así como la evaluación integral de las necesidades para efectuar cada diagnóstico concreto; orientar y derivar hacia las prestaciones que resulten más idóneas, elaborando si procede un itinerario individualizado de atención.

- ➔ DECRETO 184/2016, de 20 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales en Aragón. [\[ENLACE\]](#)
- ➔ ORDEN CDS/1560/2018, de 30 de agosto, por la que se regula el servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social. [\[ENLACE\]](#)

El Programa de Primera Atención incluye la Atención a Urgencias. A continuación se hace referencia a la legislación relacionada con Medidas de emergencia, urgencia y pobreza energética.

El Objeto de la Ley 10/2016, de 1 de diciembre, de **medidas de emergencia en relación con las prestaciones económicas del Sistema Público de Servicios Sociales y con el acceso a la vivienda en la Comunidad Autónoma de Aragón** es definir un conjunto de mecanismos y medidas de carácter urgente que garanticen la efectividad de los derechos sociales en la Comunidad Autónoma de Aragón, con especial atención a las situaciones de emergencia social y a las personas o unidades de convivencia en situación de vulnerabilidad o de especial vulnerabilidad.

En el título I, se establecen disposiciones relacionadas con las prestaciones económicas del Sistema Público de Servicios Sociales. En su capítulo II, Tipos de ayudas: Ayudas de apoyo a la integración familiar. Ayudas de urgencia. Ayudas derivadas de la violencia de género. Prórroga y renovación del Ingreso Aragonés de Inserción. Complemento económico para perceptores de pensión no contributiva.

En el título II se establecen medidas en materia de vivienda con el único objetivo de contrarrestar la situación de emergencia habitacional.

- ➔ LEY 10/2016, de 1 de diciembre, de medidas de emergencia en relación con las prestaciones económicas del Sistema Público de Servicios Sociales y con el acceso a la vivienda en la Comunidad Autónoma de Aragón. **[ENLACE]**

- ➔ Decreto 191/2017, de 28 de noviembre del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las prestaciones económicas para situaciones de urgencia, para el apoyo a la integración familiar y los complementos económicos para perceptores de pensión no contributiva. **[ENLACE]**

Este decreto tiene por objeto establecer el régimen jurídico aplicable a las prestaciones económicas para situaciones de urgencia, generales y específicas para el pago del consumo energético, para el apoyo a la integración familiar, así como los complementos económicos para perceptores de pensión de jubilación e incapacidad en su modalidad no contributiva.

La legislación **estatal y autonómica** ha regulado las medidas de **protección para consumidores domésticos de energía eléctrica**, con la intención de luchar contra la pobreza energética.

Legislación estatal

- Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico [\[ENLACE\]](#)
- Decreto-ley 7/2016, de 23 de diciembre, por el que se regula el mecanismo de financiación del coste del bono social y otras medidas de protección al consumidor vulnerable de energía eléctrica. [\[ENLACE\]](#)
- Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica. [\[ENLACE\]](#)
- Orden ETU/943/2017, de 6 de octubre, por la que se desarrolla el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica. [\[ENLACE\]](#)
- Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores. [\[ENLACE\]](#)

Legislación autonómica

- LEY 9/2016, de 3 de noviembre, de reducción de la pobreza energética de Aragón. [\[ENLACE\]](#)

El objeto de la **Ley 9/2016, de 3 de noviembre, de reducción de la pobreza energética de Aragón** es la adopción de medidas para paliar y reducir la pobreza

energética en los hogares en situación de vulnerabilidad. Define las situaciones de vulnerabilidad y de especial vulnerabilidad. Establece ayudas en el pago de la factura del consumo energético así como el procedimiento para evitar la suspensión del suministro o proceder a su restablecimiento.

- DECRETO 191/2017, de 28 de noviembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las prestaciones económicas para situaciones de urgencia, para el apoyo a la integración familiar y los complementos económicos para perceptores de pensión no contributiva. [\[ENLACE\]](#)

El decreto establece el régimen específico de las ayudas de urgencia para el pago de consumo energético, en supuestos de vulnerabilidad o especial vulnerabilidad sí como las cuantías de las ayudas y el supuesto de interrupción de suministro.

3. OBJETIVOS

El programa de Primera Atención, es el encargado de realizar la **primera valoración** de la situación o demanda de los ciudadanos, dar una **información y apoyo básico**, y garantizar la atención ágil de las demandas que no requieran intervención a medio o largo plazo. Además determina la necesidad de derivación a otros programas del CMSS o de otros servicios. Todo ello para facilitar el acceso a los recursos sociales, al objeto de garantizar los derechos sociales de la ciudadanía.

Por tanto, es el **conjunto de atenciones que facilitan a todas las personas el conocimiento, orientación y apoyo para el acceso a los recursos sociales**, al objeto de garantizar sus derechos sociales.

Objetivos generales

- Garantizar el acceso ágil y rápido de la ciudadanía a los CMSS y a los recursos básicos.
- Realizar la primera valoración y atención de la situación, así como la derivación a otros programas externos o del CMSS si procede.
- Atender situaciones de urgencia de personas o familias que puedan producirse de acuerdo con los protocolos establecidos.

Objetivos específicos

- Orientar y asesorar sobre las alternativas de solución ante una determinada problemáticas, sea individual, grupal o comunitaria.
- Informar de los recursos del Sistema de Servicios Sociales, así como los procedimientos de acceso a los mismos.
- Detectar la realidad social para garantizar una adecuada planificación y

evaluación.

- Identificar situaciones y colectivos de riesgo para facilitar la igualdad de acceso al sistema y prevenir las necesidades sociales.
- Conocer los recursos ubicados en el territorio y coordinar las acciones con otros sistemas.

4. DESTINATARIOS

4.1. Titulares de los derechos a los servicios sociales

Artículo 4, de la **Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón**. Titulares de los derechos a los servicios sociales.

1. Serán titulares del derecho a acceder al sistema de servicios sociales establecido en esta Ley los españoles, los nacionales de los demás Estados miembros de la Unión Europea y los extranjeros residentes, siempre que se hallen empadronados en alguno de los municipios de la Comunidad Autónoma de Aragón.
2. Las personas no incluidas en el apartado anterior que carezcan de la nacionalidad española se regirán por lo establecido en la legislación estatal sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, en los tratados internacionales y en los convenios que se establezcan con el país de origen.
3. En todo caso, las personas que se encuentren en Aragón en una situación de urgencia personal, familiar o social, podrán acceder a aquellas prestaciones del sistema de servicios sociales que permitan atender dicha situación. Esta situación será valorada por profesionales de los servicios sociales en función de su gravedad, precariedad y perentoriedad.

Artículo 6, del **Decreto 184/2016, de 20 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales en Aragón**. Ámbito subjetivo de atención.

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

4.2. El Programa de Primera atención, con carácter genérico, está dirigido a toda la población y específicamente se dirige a:

- Personas y/o familias que llegan al CMSS por primera vez, bien por propia iniciativa o porque son derivados desde otras instituciones.
- Personas y/o familias que llegan al CMSS por primera vez, y que ya han sido atendidos en otro CMSS previamente, es decir, tienen expediente abierto, se atenderá por el equipo de Primera Atención si requiere una valoración previa de la idoneidad de ser atendidos en uno u otro programa.
- Personas y/o familias que son derivados desde el resto de programas del CMSS al programa de Primera Atención.
- Personas y/o familias incluidas en alguno de los programas, con situaciones de urgencia sobrevenidas que no puedan ser atendidas, en su caso, por el profesional de referencia del programa asignado.
- Situaciones excepcionales: personas que se encuentran de paso en Zaragoza y presentan una situación grave, de urgencia / emergencia personal, familiar o social.

4.3. Empadronamiento de los usuari@s del CMSS

El empadronamiento es básico para el ejercicio de los derechos de lo/as ciudadano/as.

4.3.1. Aspectos jurídicos

El padrón municipal de habitantes (PMH) es el registro administrativo donde constan los vecinos de un municipio y cuyos datos constituyen prueba de la residencia y del domicilio habitual en el mismo.

La competencia para la formación, mantenimiento, revisión y custodia del PMH corresponde a los Ayuntamientos (de acuerdo con los artículos 15 y 17 de la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local). Los residentes tienen el deber de

empadronarse en el término municipal donde residan y de comunicar las variaciones de los datos de su inscripción, en la medida en que impliquen una modificación de los datos que deben figurar en el padrón municipal de habitantes con carácter obligatorio. Cuando la variación afecte a menores de edad o incapacitados esta obligación corresponde a sus padres o tutores.

- ➔ Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales. [\[ENLACE\]](#)

- ➔ Resolución de 16 de marzo de 2015, de la Subsecretaría, por la que se publica la Resolución de 30 de enero de 2015, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, sobre instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre gestión del padrón municipal. [\[ENLACE\]](#)

- ➔ Padrón Municipal de Habitantes, web del Ayuntamiento [\[ENLACE\]](#)

4.3.2. Procedimiento

La condición de vecino se adquiere desde el mismo momento de inscripción en el Padrón Municipal de Habitantes (PMH), y determina la adquisición de los derechos y deberes establecidos en el art. 18 de la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local :

- Políticos: ser elector y elegible de acuerdo con la legislación electoral, participar en la gestión municipal, derecho de información y a dirigir solicitudes a la Administración municipal, etc.

- Económicos: derecho a utilizar los servicios públicos, acceso a los aprovechamientos comunales, contribuir económicamente a la realización de competencias municipales, etc.)

Acceso al Padrón Municipal desde los CMSS

Los datos contenidos en el PMH son de carácter confidencial y el acceso a los mismos se rige por lo dispuesto en la L.O. 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de datos de carácter personal.

En ningún caso puede cederse información sobre los datos contenidos en el PMH, especialmente los relativos al domicilio, a persona distinta del interesado, ni a entidades privadas ni a otras Administraciones Públicas, salvo en supuestos establecidos en la normativa en vigor y que valorará en cada caso la Unidad de Padrón Municipal de Habitantes y Observatorio Municipal de Estadística y Gestión de Datos de Población (adscrito a la Dirección y Organización, Eficiencia, y Relaciones con los ciudadanos) a la que deberán ser remitidas las solicitudes que se formulen (deberán presentarse por Registro General). Siendo responsables los gestores de la cesión de los mismos.

Desde las oficinas centrales de Morlanes (jefatura de sección de sistemas de Información y acción social), se gestiona **la solicitud de autorización de acceso al PMH** a los/as trabajadores/as de los CMSS.

No se puede exigir la aportación del certificado de empadronamiento a lo/as usuario/as de los CMSS.

Como consulta interna los datos del padrón se realizará por los técnicos municipales autorizados y con acceso al padrón.

Si se requiere el volante de empadronamiento oficial para alguna tramitación específica se realizará la petición por correo electrónico: volante_ss@zaragoza.es. Es necesario que el trabajador/a que lo solicita se identifique y se indique la dirección a la que hay que remitir el volante solicitado.

Empadronamiento de personas sin domicilio

La Resolución de 30 de enero de 2015, del Presidente del Instituto Nacional de Estadística y del Director General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la **gestión del Padrón municipal publicada** en el B.O.E 24 de marzo de 2015, establece en el **apartado 3.3. Empadronamiento de personas sin domicilio**. [\[ENLACE\]](#)

El Padrón debe reflejar el domicilio donde realmente vive cada vecino del municipio y de la misma manera que la inscripción padronal es completamente independiente de las controversias jurídico-privadas sobre la titularidad de la vivienda, lo es también de las circunstancias físicas, higiénico-sanitarias o de otra índole que afecten al domicilio. En consecuencia, las infraviviendas (chabolas, caravanas, cuevas, etc. e incluso ausencia total de techo) pueden y deben figurar como domicilios válidos en el Padrón.

Las situaciones más extremas pueden plantear la duda sobre la procedencia o no de su constancia en el Padrón municipal. El criterio que debe presidir esta decisión viene determinado por la posibilidad o imposibilidad de dirigir al empadronado una comunicación al domicilio que figure en su inscripción. En el caso de que sea razonable esperar que esa comunicación llegue a conocimiento del destinatario, se le debe empadronar en esa dirección.

La correcta aplicación de este criterio determina, por un lado, que **se deba aceptar como domicilio cualquier dirección donde efectivamente vivan los vecinos, y, por otro, que pueda y deba recurrirse a un «domicilio ficticio»**

Las condiciones que deberían cumplirse para este tipo de empadronamiento son las siguientes:

Que los Servicios Sociales estén integrados en la estructura orgánica de alguna Administración Pública o bajo su coordinación y supervisión.

Que los responsables de estos Servicios informen sobre la habitualidad de la residencia en el municipio del vecino que se pretende empadronar.

Que los Servicios Sociales indiquen la dirección que debe figurar en la inscripción padronal y se comprometan a intentar la práctica de la notificación cuando se reciba en esa dirección una comunicación procedente de alguna Administración Pública.

En estas condiciones, la dirección del empadronamiento será la que señalen los Servicios Sociales.

Evidentemente, para practicar este tipo de inscripción no es necesario garantizar que la notificación llegará a su destinatario, sino simplemente que es razonable esperar que en un plazo prudencial se le podrá hacer llegar.

Vista la resolución, se emite **la presente Circular al objeto de establecer un procedimiento homogéneo para todos los trabajadores de Servicios Sociales** que se puedan ver implicados en este tema:

La solicitud de inscripción en el Padrón puede iniciarse de **dos formas: A instancia de parte o de oficio.**

A Instancia de parte

Las personas solicitan su empadronamiento a través de una instancia en el Registro General que se envía a Estadística Municipal. Pueden solicitar ser inscritos en un domicilio en el que no pueden demostrar que habitan o en un Centro de Servicios Sociales

Desde Estadística Municipal remitirán a las oficinas Centrales de Morlanes y desde las oficinas Centrales de Morlanes al Centro Municipal que corresponda, en función de la ubicación.

El Centro Municipal de Servicios Sociales estudiará si el lugar en el que habita se encuentra dentro de lo que podríamos denominar rutas normalizadas de correos o por el contrario, pernocta en una ubicación fuera de todos los circuitos que llevan a cabo los carteros.

1.1. : Si la persona vive en un edificio en una ruta normalizada de correos. El Centro Municipal de Servicios Sociales debe elaborar el **informe de habitualidad**, para cuyo fin deberá proceder a trasladarse al domicilio señalado para realizar la visita, que le sirva de base para realizar el informe. En el caso de que sea razonable esperar que esa comunicación llegue a conocimiento del destinatario, se le debe empadronar en esa dirección. Se remitirá a Estadística el Informe de Habitualidad que habían solicitado.

1.2. : Si la persona pernocta en una ubicación fuera de todos los circuitos que llevan a cabo los carteros, por lo que sería prácticamente imposible dirigir una comunicación al domicilio que figure en su inscripción, se remitirá el expediente a la Unidad de Prevención Social, responsable del **Programa de Chabolismo**.

Desde el Programa se realizará el **informe de habitualidad** y se procederá a empadronar a la persona interesada en el Centro Municipal de Servicios Sociales correspondiente. A cuyo fin indicará en su informe a Estadística, que una vez sea empadronado, se le comunique este hecho al citado Centro de servicios Sociales. A su vez procederá a indicarle al interesado que debe personarse en el Centro, transcurrido un tiempo prudencial, para notificar su empadronamiento y firmar el compromiso de pasar por el Centro de Servicios Sociales una vez al mes a recoger la correspondencia.

De oficio:

En este caso, es la Unidad de Chabolismo la que se encarga del procedimiento, la misma, procederá entre otras gestiones, a realizar el informe de habitualidad y a empadronar al interesado en el Centro Municipal de Servicios Sociales correspondiente. A cuyo fin indicará en su informe a Estadística, que una vez sea empadronado el ciudadano, se le comunique al Centro correspondiente. A su vez procederá a indicarle al interesado que debe personarse en el Centro, transcurrido un tiempo prudencial, para notificar su empadronamiento y firmar el compromiso de pasar por el Centro de Servicios una vez al mes a recoger la correspondencia.

Desde los CMSS, si se tiene conocimiento de personas o grupos de personas susceptibles de ser atendidas en la Unidad de Chabolismo, se comunicará a dicha unidad para que puedan iniciar el trámite de empadronamiento, de oficio.

Otras consideraciones con respecto al Empadronamiento

- Como se señala en el apartado Titulares de los derechos de Servicios sociales, se atenderán las situaciones de urgencia, valorada por el/la profesional, aunque no se encuentren empadronados. Si viven en Zaragoza, se procederá simultáneamente a informar sobre los trámites de empadronamiento, en vivienda habitual o en el propio CMSS.
- Desde Servicios Sociales **no se solicitan bajas del Padrón** de ningún ciudadano/a. Por tanto, se anulan los escritos relativos a Obligaciones de las personas empadronadas en CMSS que incluyen esa medida.
- Se realiza información sobre las Obligaciones de la ciudadanía en relación al Empadronamiento:

Se informa que el Padrón municipal es el registro administrativo donde constan los vecinos de un municipio. Sus datos constituyen prueba de la residencia en el municipio y del domicilio habitual en el mismo. Cuando una persona cambie de residencia deberá solicitar por escrito su alta en el Padrón del municipio de destino comunicando en la solicitud el municipio o país de procedencia; en el caso de cambiar de domicilio en el municipio o cualesquiera otros datos de la inscripción padronal, deberá solicitar por escrito su modificación.

- Con respeto a las personas empadronadas en el CMSS, la información sobre

las obligaciones consta en el escrito “Compromisos ante empadronamiento en CMSS”.

- Para la gestión de las prestaciones económicas IAI y AIF, tras consulta con la Intervención Delegada del IASS, se ha aceptado la inclusión de la “**captura de pantalla**” como **documento justificativo**: padrón colectivo y padrón individual del solicitante para acreditar la antigüedad del empadronamiento. Este documento deberá incluir **sello, fecha y firma** del profesional que realiza la consulta y el siguiente **texto**: Se certifica que los datos incorporados al presente documento han sido extraídos del Padrón Municipal en la fecha de referencia.

En el **Anexo I: EMPADRONAMIENTO. Documentos.**

5. ORGANIZACIÓN

5.1. MARCO ESTRUCTURAL

Servicios Sociales Comunitarios es un servicio estructurado y organizado en base a dos ejes: un **eje territorial** y un **eje transversal**. Las unidades del eje territorial son los Centros Municipales y el eje transversal lo constituyen los Programas.

El Programa de Primera Atención incluye Atención a Urgencias, Servicio de Información, orientación, valoración y derivación y Atención de Primer Nivel.

- La coordinación del programa correrá a cargo de la trabajadora social. En el caso de haber más de un/a trabajador/a social en el Programa, se establecerá el reparto de responsabilidades en la coordinación.
- La coordinación entre el Programa de Primera Atención y el resto de Programas, correrá a cargo de la Directora del CMSS, que establecerá el encuadre de coordinación. Así mismo, coordinará la tarea de diagnóstico de situaciones emergentes detectadas en el Programa y la recopilación y clasificación temática de los recursos existentes en el distrito / barrio, que constituyen la red de recursos sociales.
- Nivel organizativo transversal. La interrelación entre los equipos de Primera Atención de todos los CMSS se coordinará desde la Jefatura del Programa de Primera Atención.

Las actuaciones de este programa “se inician” con **LA ACOGIDA** a los nuevos/as usuarios/as del CMSS y la recepción de las DEMANDAS de la ciudadanía.

Las actuaciones de este programa “se cierran” con la **RESPUESTA a la demanda: información y gestión en Primer Nivel**, o con la **derivación** a recursos externos o a otro programa del CMSS.

5.2. EQUIPO

El equipo de este programa estará formado por operario, auxiliar/administrativa, técnic@s auxiliares socioculturales/unidades de servicios sociales y trabajador@s sociales. **Los equipos del Programa constituyen una UNIDAD FUNCIONAL.** El contenido profesional de cada uno de los componentes del equipo no es exclusivo de este programa, a excepción de la/os trabajadores sociales, en el caso de que la propuesta de organización de cada CMSS plantee que su participación en el programa sea a tiempo completo.

Se contará con educador@s familiares, psicólog@s, técnicos y educador@s de infancia, en la programación y realización de proyectos de trabajo grupal así como en otros contenidos propios de su desempeño profesional.

Para actividades comunitarias se establecerá coordinación con el resto del equipo del CMSS.

El **equipo** del Programa de Primera Atención tiene que cumplir las siguientes **tareas**:

- Informar y orientar a los/as usuarios/as del CMSS.
- Recopilar los recursos sociales existentes en el distrito.
- Recibir, discriminar y atender las demandas urgentes en el CMSS.
- Realizar la primera atención y valoración social y/o educativa, de la situación de todas las personas que solicitan atención por primera vez en el CMSS.
- Tramitar aquellas prestaciones que se encuentren en su ámbito de competencia.
- Realizar las primeras coordinaciones con los recursos necesarios para la correcta valoración de la situación.
- Derivar si procede a otros programas del CMSS
- Derivar si procede a otros servicios e instituciones.

El programa de Primera Atención estará **coordinado por un/a trabajador/a social**, que sirve como elemento de contacto permanente para el resto de compañeros del equipo y que vela por la coherencia del proceso de atención y la coordinación con los demás sistemas destinados a promover el bienestar social.

El número de profesionales que atenderá el Programa de Primera Atención se establecerá en las reuniones de equipo del CMSS en las que se definirá la organización para trabajar por Programas. El equipo mínimo, estable, es un/a trabajador/a social y un/a técnico auxiliar sociocultural/unidad.

El correcto funcionamiento de todos los Programas se sustenta en la **colaboración entre los diferentes profesionales**, todos los perfiles profesionales son relevantes para cumplir con los objetivos de los programas y cada perfil aporta su especificidad, con tareas que son compartidas por varios perfiles.

5.3. ACCESO AL PROGRAMA

5.3.1. Cuantificación de la demanda a atender en el programa de Primera Atención

El documento provisional del Programa de Primera Atención, 2017, se plantearon diferentes hipótesis acerca de la proporción de personas usuarias de los CMSS a las que sería pertinente atender en este Programa, para poder contar con una base cuantitativa que facilitara la programación del trabajo en los CMSS en base a los Programas establecidos en el Modelo de Organización de los CMSS.

Las **hipótesis** eran:

Primera hipótesis: Las personas/unidades familiares susceptibles de ser atendidas en el Programa de Primera Atención serían aquellas que han sido atendidas, en los años anteriores, menos de cuatro veces por año.

Segunda hipótesis: Las personas/unidades familiares susceptibles de ser atendidas en el Programa de Primera Atención serían aquellas que han solicitado ayudas de urgencia en un número menor de casos.

Tercera hipótesis: Las personas/unidades familiares que han recibido menos de 4 ayudas de urgencia al año, pero restando las que están siendo atendidas en el Programa de Menores, en el PAF o están recibiendo IAI.

Se consideró como otro elemento de análisis, la proporción de nuevos expedientes en relación al total de expedientes activos, en cada CMSS, así como la movilidad de usuarios entre CMSS. Se estudió la evolución de los últimos tres años para ver la consistencia del dato anual de número de nuevos expedientes por CMSS.

Se analizó el **% de atención que podría ser atendido en el Programa de Primera Atención, en relación al total de la demanda registrada en los CMSS**, sobre datos

cuantitativas y se señaló en este documento provisional la importancia del análisis cualitativo, que emana del conocimiento de las características de la población atendida en cada CMSS.

Cada CMSS estableció su organización interna, determinando el número y qué profesionales atenderían el programa de Primera Atención, así como la dedicación temporal al mismo.

Transcurrido un año, y teniendo en cuenta que durante este año se ha producido una importante novedad, que es la tramitación de la Ayuda de Integración Familiar, en los CMSS, será necesario realizar una **evaluación de la organización que se propuso inicialmente**, con la experiencia de estos dos últimos años.

En la evaluación se incluirá el análisis de los **tiempos medios de atención** a las primeras demandas en el CMSS, la **atención a urgencias** y el **proceso de derivación interna entre programas**. Si de la evaluación emana una nueva organización, se informará de la misma a la jefatura de servicio.

5.3.2. Primera acogida en el CMSS

La **unidad administrativa tiene una unidad funcional** y se requiere la concurrencia de todos los perfiles profesionales involucrados para cumplir su objetivo: **atención a la ciudadanía y al funcionamiento del propio CMSS**.

Como se señala en el Decreto 184/2016, de 20 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales en Aragón, **al equipo administrativo le corresponderá**, respecto a servicios sociales, el desarrollo de las tareas propias de registro, citación, archivo, mantenimiento y explotación de datos, atención telefónica y telemática, gestión y tramitación administrativa, recepción de personas usuarias y cuantas otras tareas administrativas, adecuadas a su función, le sean asignadas por la dirección técnica del Centro.

La especificidad que aporta el auxiliar administrativo es el trabajo relacionado con facturación y la especificidad aportada por el técnico auxiliar sociocultural es la discriminación de la demanda y su derivación a valoración social/educativa en el equipo del CMSS o a los recursos sociales del distrito. Las tareas específicas de operario/a se concretan en cada CMSS, según directrices de la dirección del CMSS.

El personal de administración efectuará un **sistema de "triaje" para determinar si la situación de necesidad requiere atención social inmediata, se tramita una cita, se deriva a otros recursos o se inicia una tramitación determinada**. A cada usuario se le asignará el Trabajador Social que corresponda como profesional de referencia en función del criterio que el Centro de Servicios Sociales tenga establecido.

5.3.3. Discriminación entre Programa Primera Atención y Programa de Prevención e Inclusión

Desde el Programa de Primera Atención **se derivarán al Programa de Prevención e Inclusión** las personas o familias que, a criterio de la trabajador/a social de ese programa, teniendo en cuenta los indicadores descritos en el programa de Prevención e Inclusión, establezca una hipótesis que concluye que se requiere de **una atención continuada y más intensiva para evitar el riesgo de exclusión social**.

Así, **no requerirán derivación al Programa de Prevención e Inclusión**:

- Aquellas situaciones que tratándose de una situación deficitaria de larga duración, esta **afecte fundamentalmente a aspectos económicos en los que no hay posibilidad de inserción laboral ni necesidad de formación para el empleo**: personas mayores de 45-50 años con una trayectoria laboral normalizada, sin afectación en las áreas de relación convivencial, ni habilidades sociales o de participación y aceptación sociales. En esta situación caben algunos perceptores del IAI, RAI y otras personas cercanas a la jubilación, cuya inserción laboral es muy improbable, su contexto familiar y social no es problemático ni se encuentra en situación de exclusión social.
- **Perceptores de una Pensión no contributiva por enfermedad**, que ya están incorporados a Servicios especializados que apoyan su convivencia social y familiar, siempre que no se trate de personas con menores a cargo.
- Perceptores de la **Ayuda de Integración Familiar**, atendida en este programa por ser la demanda que origina su acercamiento al CMSS, y que **no presenta problemática asociada** a la situación económica que condiciona la percepción de esta prestación.

5.3.4. Organización de la atención

Las **situaciones de urgencia** definidas en el programa, se atenderán, de lunes a viernes, y de 8 a 15h. No requieren cita previa.

Horario de **Atención de la Unidad Administrativa**, presencial y telefónica, para **citaciones**, de 9 a 13h., de lunes a viernes.

Información, orientación, valoración y derivación. Atención de Primer Nivel.

Todos los días de la semana.

En el CMSS se garantizará un horario de atención del equipo de Primera Atención a usuari@s mínimo de 4 horas diarias, de lunes a viernes, en la franja comprendida entre las 8,30 y 14 h.

El reparto y organización del trabajo, una vez acordado en el equipo, será presentado por la directora del CMSS a la Jefa del Servicio.

Organización de las citas:

La **duración media** de la cita está establecida en 20 minutos, las citas de primer día requerirán más tiempo, y algunas de seguimiento, entrega de documentación, etc. requerirán menos tiempo.

Es importante reservar un % de tiempo para primeras citas ya que en este programa es fundamental que la primera cita sea con un **tiempo de demora no superior a los 10 días**. En un principio este porcentaje puede ser del 20%, e ir ajustando posteriormente, según sea la evolución de la demanda y el ajuste entre primeras citas / atención de primer nivel / derivaciones.

En el Modelo de Organización de los Centros Municipales de Servicios Sociales (junio 2016) se establece a qué tipo de tareas irá destinado el tiempo de trabajo de los profesionales, en cada uno de los Programas: tareas de atención directa, de trabajo grupal y comunitario, de coordinación externa y gestión y de coordinación interna /otros.

Distribución de tiempos:

TÉCNICO AUXILIAR/UNIDAD/ AUX/ADMINISTRATIVO		
TAREA	HORAS/SEMANA	% Jornada
Atención directa*	20	53
Tramitación y apoyo interno	12	32
Coordinación interna/otros	5,5	15
TOTALES	37,5	100

TRABAJADOR/A SOCIAL PRIMERA ATENCIÓN		
TAREA	HORAS/SEMANA	% Jornada
Atención directa*	25	66
Coordinación externa y gestión	7	20
Coordinación interna/otros	5,5	14
TOTALES	37,5	100

* En el caso de realizarse atenciones grupales, el tiempo empleado se entenderá como atención directa.

El **número de citas** de atención de cada trabajador/a social del Programa de Primera Atención tenderá a ser entre 50 y 60 citas a la semana. Se irá adecuando el número de citas en el momento en el que se inicie el trabajo por Programas en los CMSS. El periodo de tiempo de “reajuste” organizativo no será superior a cuatro meses.

En el caso de que un/a mismo profesional forme parte del equipo de dos Programas, el número de citas se prorrateará entre los tiempos adecuados en cada uno de los Programas en que se integre.

El Servicio computará trimestralmente el número de citas atendidas por cada equipo de Primera Atención de cada CMSS, así como el número de expedientes.

5.4. COORDINACIÓN

En el documento provisional, año 2017, se establecieron las reuniones de coordinación que, en ese momento de implantación del trabajo por programas, se consideró que eran necesarias.

Actualmente, muchas de las tareas iniciales enunciadas como finalidad de dichas reuniones de coordinación ya no son necesarias, y la experiencia, ha demostrado que era un número elevado de reuniones de coordinación, ya que en el resto de programas también se indicaban un número similar de reuniones.

Por tanto, consideramos de modo global los objetivos que deben tener las reuniones de coordinación, quedando la frecuencia y duración de las mismas, a consideración de cada uno de los equipos de los CMSS.

5.4.1. Reuniones de coordinación en el equipo del CMSS

Reuniones de coordinación con el **equipo del CMSS**. Convocadas y coordinadas por la directora del CMSS y/o la coordinadora del PPA del CMSS.

Finalidad: Analizar y evaluar el funcionamiento del programa de Primera Atención.

- Sistemática de recogida de datos en la aplicación informática
- Criterios de derivación de Primera Atención al resto de programas del CMSS. Análisis de las divergencias de opinión y establecer criterios para incluir en el proceso de evaluación.
- Analizar el tiempo de demora existente y, en el caso de superar los 10 días, proponer ajuste metodológico.
- Programar las actividades grupales y comunitarias a realizar en el CMSS.
- Actualizar listado de recursos sociales del distrito.

5.4.2. Reuniones transversales de coordinación con resto de CMSS

Reuniones transversales de coordinación con los equipos de Primera Atención de los demás CMSS. Convocadas y coordinadas por la Jefa de sección del Programa/Jefatura de Servicio.

Finalidad:

- Analizar las propuestas de formación específicas para los/as profesionales del Programa de Primera Atención de todos los CMSS.
- Analizar la conveniencia de incluir procesos grupales de supervisión para los/as profesionales del Programa de Primera Atención de todos los CMSS.
- Compartir conocimiento sobre los recursos sociales, de instituciones y de entidades sociales, que complementan la acción social municipal, a nivel ciudad.
- Compartir experiencias grupales para intercambiar metodología y materiales y así, rentabilizar la experiencia de los programas de cada CMSS.

6. METODOLOGÍA

Este programa incluye un conjunto de atenciones realizadas por un equipo de profesionales dirigidas a dar a conocer en primera instancia a los ciudadanos los recursos existentes, los procedimientos a seguir para su acceso a los mismos y las alternativas disponibles ante una necesidad social determinada. Atiende urgencias sociales y realiza una Atención Social de Primer Nivel.

Los objetivos generales y específicos son atendidos en los tres ámbitos o dimensiones del Programa de Primera Atención. La metodología de trabajo incluye la entrevista personal, historia social, visitas domiciliarias y trabajo grupal.

6.1. ATENCIÓN A URGENCIAS

6.2. INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN, VALORACIÓN Y ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL

6.3. METODOLOGÍA GRUPAL y COMUNITARIA

6.1. ATENCIÓN A URGENCIAS

El Servicio de atención de **URGENCIAS sociales** es definido en el **Catálogo de Servicios Sociales**, como el conjunto de medidas técnicas desarrolladas con objeto de **paliar de manera urgente y temporal una situación de necesidad social, individual o colectiva, originada por circunstancias sobrevenidas.**

Estas medidas se articulan como un dispositivo de **atención inmediata** para ofrecer información, facilitar el trámite de los recursos existentes y atender desde una perspectiva integral a las personas que se encuentren en situación de necesidad como consecuencia de una urgencia social o en el marco de una emergencia social. Es una prestación de naturaleza esencial, gratuita, dirigida a toda la población general y su forma de acceso es por decisión técnica.

En los CMSS se atenderán las **situaciones de necesidad que presentan carácter de urgencia**, diferenciado de las situaciones de **EMERGENCIA social**, que corresponden a aquellas que provocan unas consecuencias que superan la capacidad de respuesta de los servicios habituales y que requieren una intervención coordinada y extraordinaria de los

servicios de protección.

6.1.1. Marco conceptual y legislativo relativo a las situaciones de EMERGENCIA SOCIAL

La legislación estatal, autonómica, y el Plan Municipal de Protección Civil del Ayuntamiento establecen el marco conceptual y legislativo:

Legislación estatal

→ Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil. [\[ENLACE\]](#)

Legislación autonómica

→ **Ley 30/2002 de 17 de diciembre, de Protección Civil y Atención de Emergencias de Aragón**, modificada por la **Ley 4/2004, de 22 de junio**. Regula la organización de la protección civil de la Comunidad Autónoma ante situaciones de emergencia, catástrofe o calamidad colectiva y la gestión y atención de emergencias individuales. [\[ENLACE\]](#) [\[ENLACE\]](#)

A efectos de la ley, se entiende por:

- a) **Catástrofe**: emergencia en la que hay una gran destrucción de bienes y afección al patrimonio colectivo y ambiental.
 - b) **Calamidad**: emergencia que produce muchas víctimas o afecta a muchas personas.
 - c) **Emergencia**: suceso o accidente que sobreviene de modo imprevisto, afectando a la integridad física de las personas o a los bienes, de modo colectivo o individual y que, en ocasiones, llega a constituir una catástrofe o una calamidad.
 - d) **Riesgo**: eventualidad de producción de una emergencia, catástrofe o calamidad.
- En previsión, la publicación en el BOA de la **ORDEN CDS/... /, 2019, por la que se regula el Servicio de atención de urgencias en el ámbito**

de los servicios sociales generales. Actualmente en fase de elaboración.

- Decreto 220/2014 de 16 de diciembre por el que se aprueba el **Plan Territorial de Protección Civil de Aragón**. [\[ENLACE\]](#)

El Plan de Protección Civil es el instrumento organizativo general de respuesta a situaciones de catástrofe o calamidades en el ámbito territorial de Aragón. Como Plan Director, integra los distintos planes territoriales de ámbito inferior y los especiales.

Los municipios con una población de derecho superior a los veinte mil habitantes están obligados a elaborar y aprobar un plan de protección civil.

El Ayuntamiento de Zaragoza elaboró en 2006 el Plan Municipal de Protección Civil, y se revisó en 2014. [\[ENLACE\]](#)

El **Plan Municipal de Protección Civil del Ayuntamiento de Zaragoza**, revisión del 2014, contempla:

1. Descripción de las Características del territorio y de la organización local de protección civil.

- Identifica los riesgos: emergencias nucleares, incendios forestales, inundaciones, accidentes químicos, transporte de mercancías peligrosas, accidentes en transporte civil, actividades deportivas en medio acuático, incendios, explosivos, riesgos derivados de la meteorología, riesgos por fallo de abastecimiento de los servicios elementales, riesgos sanitarios riesgos derivados de grandes concentraciones humanas.
- Establece medidas preventivas para evitar o reducir los riesgos y para la promoción de la autoprotección.
- Presenta la Organización local de Protección Civil.

2. Plan de actuación ante emergencias.

- Estructura ante emergencias: Organigrama. Composición y funciones: Director del Plan y director técnico. Comité asesor y Gabinete de información.
- **Grupos de Acción:** Grupo de intervención, grupo de orden, grupo sanitario, grupo de acción social y grupo de soporte logístico.

- Centros de actuación: Centro de coordinación operativa local y puesto de mando avanzado.
3. Activación del Plan (Fases de alerta, alarma y emergencia).
 4. Medidas de protección a la población y a los bienes
 5. Medios y recursos
 6. Implantación y mantenimiento.
 7. Planes y procedimientos de actuación ante riesgos determinados.

Plan de actuación ante emergencias. Grupos de Acción de Acción Social.

Los Grupos de Acción constituyen, junto con el Director Técnico, el escalón operativo del Organigrama y llevan a buen fin las decisiones del Director del Plan en última instancia y las más inmediatas del Director Técnico.

Hay tres Grupos de Acción que actúan en una **1ª fase o acción directa**:

1. Grupo de Intervención
2. Grupo de Ordenanza
3. Grupo Sanitario

Hay dos **Grupos de Acción** que actúan en una **2ª fase** (que se puede solapar con la primer fase) **o acción de apoyo**:

1. Grupo de Acción Social
2. Grupo de Soporte Logístico

El **Grupo de Acción Social** constituye la fuerza de apoyo indispensable para resolver las numerosas situaciones de desamparo personal y colectivo que sufren las víctimas de un siniestro masivo.

Funciones:

- Identificar, atender y confortar a la población afectada que no precise traslado a centro hospitalario
- Atender al auxilio material y el socorro alimentario de la población afectada y de los

integrantes de los Grupos de Acción

- Llevar un control exhaustivo sobre las personas afectadas acerca de sus datos personales, domicilio, estado y lugar de su destino o ubicación.
- Ordenar a la población afectada que sea objeto de evacuación con el fin de conducirla a su lugar óptimo de acogida o albergue.
- Atender a los evacuados, identificarlos y valorar su situación (reunificar familias)
- Organizar los albergues o centros de acogida en lo referente a la atención a los desplazados. Llevar el control sobre los datos, estado y ubicación de las personas albergadas en cada centro de acogida.
- Organizar el suministro de alimentos y artículos de primera necesidad
- Encuadrar en tareas concretas al voluntariado que se vaya incorporando a los centros de acogida.

Dirección. El Jefe del Grupo de Acción Social, será por este orden:

- Director del Área de Acción Social.
- Jefe de Servicios Sociales Comunitarios
- Jefe de Servicios Sociales Especializados

ANEXO II: Protocolo de actuación en situaciones de emergencias del Grupo de Acción Social.

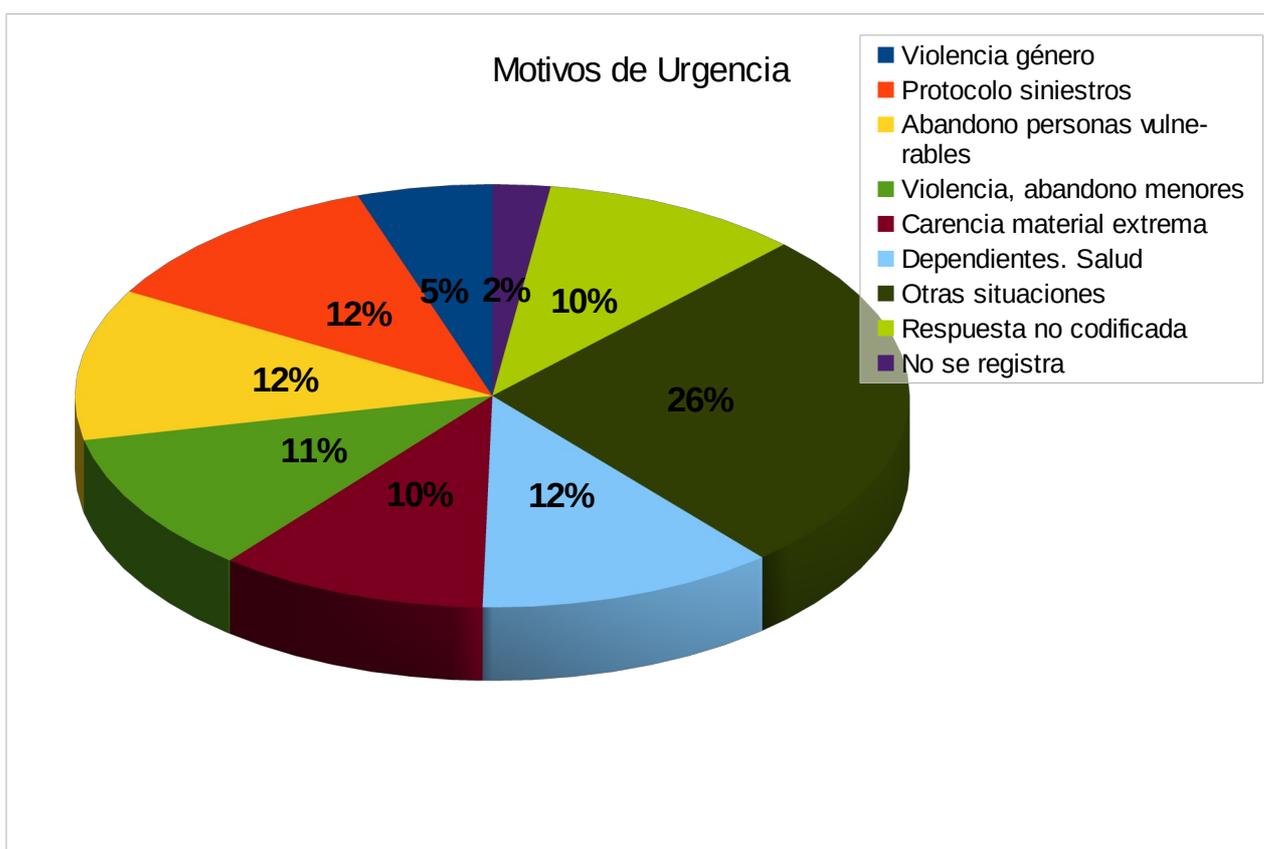
6.1.2. Atención a URGENCIAS SOCIALES

Se considera urgencia, aquella situación cuya respuesta no permite espera. No requiere cita previa.

La **Recepción de las demandas de Atención urgente** es cometido del técnico auxiliar sociocultural (ateniéndose a los criterios expuestos a continuación) y corresponde al trabajador/a social atenderla.

Se registrará la atención prestada, tipificada por la causa que ha motivado la urgencia. Se ha modificado la tipificación propuesta en el documento del año 2017, tras el proceso de evaluación realizado.

Resultados del análisis del registro de los motivos de urgencia, en agosto de 2018:



En 2,29% de casos no se ha registrado el tipo de urgencia, y en un 10,31% se consideró que la tipología que atendieron no estaba categorizada. El porcentaje es

suficientemente elevado, unido a un 27,1% de situaciones que se catalogan en el apartado "Otras, según descripción del programa de Primera Atención". Se modificará la base de datos de Urgencias.

Se definen, a priori, como situaciones que requieren Atención Urgente, las siguientes:

1. Violencia de género. Agresión, malos tratos y violencia en el ámbito familiar.

TELÉFONOS DE EMERGENCIA gratuitos, no dejan registro de llamadas, atienden en distintos idiomas, 24 horas todos los días del año. Para situaciones de urgencia y solicitar información:

900504405 // 016 //

900116016 para personas con diversidad funcional auditiva

FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD

POLICÍA NACIONAL: 091. Unidad de Atención a la Familia y Mujer Paseo María Agustín, 34 - Tfno. 976 469 900

FAM: Unidad Familiar y Mujer. C/ Campoamor, nº16. Telf. 976 347 597 -976 347 602.

POLICÍA LOCAL: 092

GUARDIA CIVIL. EMUME: Equipo Mujer-Menor. Comandancia de la Guardia Civil. C/ Avda. César Augusto, 8-10. Teléfono: 976711400, ext. 341 o ext.342

CASA DE LA MUJER. SERVICIO DE IGUALDAD AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

C/Don Juan de Aragón, nº 2.

Teléfono: 976726040. email: casamujer@zaragoza.es

Casa de la Mujer: de 8. a 21 h., de Lunes a Viernes.

Atención e Información: De lunes a Jueves: de 9 a 14h y de 16 a 19h, Viernes: de 9 a 14h

(En web Ayto Zaragoza, hay guías informativas en diferentes idiomas)

INSTITUTO ARAGONES DE LA MUJER. GOBIERNO DE ARAGÓN.

Violencia en el ámbito familiar y violencia contra las mujeres. Pº Mª Agustín, Nº 16, 5ª planta Telf: 976 716 720

2. Situaciones sobrevenidas: incendios, derrumbamientos u otras que dejen a la unidad familiar en una situación de desprotección vital, y en general todas

las emergencias relacionadas con la vivienda.

En **Anexo III**:

- **Protocolo de coordinación con Zaragoza Vivienda en emergencias residenciales derivadas de siniestros en la vivienda.**
- **Documento interno para el desarrollo del protocolo.**

3. Situaciones de abandono o desatención, hacia personas vulnerables y sin red de apoyo familiar o social.

- Información recibida a través de los partes de intervención de la Policía, que requieren una atención inmediata. Policía lo envía a Morlanes y se remiten de Morlanes al CMSS. No todos los partes requerirán una intervención urgente. Requiere la valoración de la misma.
- Situaciones informadas / notificadas por familiares, profesionales de otras administraciones o entidades sociales, ciudadanos/as
- Situaciones conocidas por los/as profesionales del CMSS.

Incluye **motivaciones sociales y motivaciones de salud**. En ambos casos, la persona puede tener capacidad de decisión, puede tener incapacidad reconocida judicialmente o puede tratarse de una persona **presunta incapaz**, por lo que será necesario promover, por parte de la familia o de los profesionales, el procedimiento de modificación de la capacidad de obrar

Procedimiento para iniciar los trámites de modificación de la capacidad de obrar (incapacitación de una persona). Se describe en el Programa de Autonomía y Cuidados. No obstante, tanto en el Programa de Primera Atención como en el de Prevención/Inclusión puede ser necesario realizar o acompañar a familiares en la tramitación de incapacitación.

4. Situaciones de violencia, abandono o abuso sexual de menores.

Se procederá según protocolo específico del Programa de Estudio, valoración y diagnóstico de situaciones de posible desprotección de Menores.

5. Situaciones de carencia material extrema (falta de alimentación, graves problemas económicos sobrevenidos, etc.). Requiere valoración social de la

Tsocial.

6. Ingresos involuntarios de personas en situación de dependencia en Centro Hospitalario o en Centro Residencial, o motivados por enfermedad sobrevenida del cuidador

Se procederá según protocolo específico del Programa de Autonomía y Cuidados.

7. Otras situaciones que se pueden presentar inicialmente como demanda urgente, y que tendrían respuesta programada, en base a protocolos de atención establecidos.

7.1. Aviso de corte de luz en la vivienda,

- Protocolo para atención urgencia energética (ANEXO IV: ayudas de urgencia)

7.2. Tramitaciones urgentes:

Por ejemplo: vencimiento de una fecha administrativa relevante para la consecución de una ayuda social, solicitud de enterramiento gratuito, casos de Diógenes, chinches, etc...

- Síndrome de **Diógenes** (ANEXO V)
- Desinfectación de **chinches** (ANEXO VI)
- Protocolo para **enterramiento gratuito**. (ANEXO VII)
- En los casos que se valore la pertinencia de utilizar los servicios prestados a través del **convenio Tranviaser para traslado de muebles**, guardamuebles, desde los CMSS se remitirá a la jefatura de servicio la solicitud correspondiente firmada por el/la trabajador/a social, para su envío a Tranviaser (ANEXO VIII).

7.3. Recepción o realización de informes urgentes:

- Recepción de Partes de Intervención Policial, por ejemplo: menores en situaciones inadecuadas en la vía pública, personas mayores solas accidentadas, presunta usurpación de bienes inmuebles, etc.
- Recepción de Partes de Intervención Policial. Detección de asentamientos irregulares, chabolismo. Informar a los técnicos del Programa de chabolismo: chabolismo@zaragoza.es (ANEXO IX).

➤ Información sobre viviendas okupadas y/o situaciones de infravivienda, remitida por parte de intervención policial, inmobiliarias dueñas de las viviendas, o ciudadano/as. Se programará visita domiciliaria, realizando un informe de la situación en el que se señale específicamente si hay menores en la vivienda. En el caso de no ser usuarios/as del CMSS se les informará de la posibilidad de acudir al CMSS. En el caso de valorarse posible riesgo de desprotección de menores, se derivará al Programa de Infancia / Menores.

➤ Información sobre y/o problemas de relación vecinal, problemas de violencia derivados de problemáticas de salud mental o de otra índole, remitidas a través de instancia general. Se envía al CMSS correspondiente para su conocimiento, visita domiciliaria, valoración y posible intervención.

En el Casco Viejo se puede coordinar intervención con el servicio de medicación.

Se ha puesto en marcha el servicio de mediación de la Policía Local para conflictos entre vecinos: Tfnos 976 7240 89 – 724091 , mail: plzmediacion@zaragoza.es

Si hay indicios de grave problema de salud mental, ponerlo en conocimiento del centro de salud de referencia.

8. Si no es posible discriminar claramente si la demanda recibida como urgente requiere efectivamente atención urgente, el/la técnico auxiliar sociocultural consultará con la trabajador/a social del Programa y/o con la directora.

Protocolo de Atención a URGENCIAS SOCIALES

La organización de la **Atención a Urgencias** admite varias modalidades. **Preferentemente se optará por la modalidad nº1**, no obstante, se podrá optar por la modalidad nº2 o nº3, si se consideran más operativas según el funcionamiento general acordado en el CMSS .

El **objetivo** común a conseguir, sea cual sea el modo de organizarlo, es **Atender en el día las situaciones que requieren Atención Urgente** y que, **en cada uno de los CMSS esté programada esta atención**. El técnico/a sociocultural que recibe las demandas informará al Tsocial, según haya sido la opción acordada en el CMSS.

Modalidades en la Atención a las demandas catalogadas como URGENCIAS

1. El equipo del Programa de Primera Atención atiende y resuelve las demandas, a excepción de las de personas/familias que están siendo atendidas en otros Programas del CMSS.

El equipo de Primera Atención atiende las demandas de los/as usuarios/as que no tienen expediente previo en el CMSS.

Si los/as ciudadanos/as que presentan la demanda urgente están siendo atendido/as en el resto de los Programas del CMSS: Prevención/Inclusión, Estudio, valoración y diagnóstico de posibles situaciones de desprotección de Menores, y Programa de Autonomía y cuidados, se atenderán por los equipos de dichos programas. Asumirá la demanda la Tsocial de referencia y, recabará colaboración del resto del equipo, si la atención a la urgencia sobrepasa la capacidad de gestión. En la medida de lo factible, se atenderán las urgencias, de 13 a 15h., para minimizar el efecto sobre el resto de personas citadas para atención.

2. El equipo del Programa de Primera Atención atiende y resuelve todas las demandas, sean estas de usuarios/as que no estaban siendo atendidos en el CMSS o de usuarios/as atendidos en otros Programas.

3. Se establece un turno rotatorio entre todo/as los trabajadores sociales del CMSS para atender todas las demandas urgentes que se reciben en el CMSS. El día reservado para urgencias será utilizado para trabajo de gestión propio y para citas programadas por la propia Tsocial.

Procedimiento

- Tras analizar la demanda, puede ser que **no requiera una actuación inmediata**, sino que pueda **programarse su respuesta**, quedando su atención postergada temporalmente, para adecuar los recursos necesarios para poder realizar la intervención en el Programa de Atención de Primer Nivel.
- Si la demanda **requiere actuación inmediata**, una vez resuelta la situación que ha requerido Atención Urgente, según haya sido el modo de organización en cada CMSS:

- Si ha sido atendida por el equipo del Programa de Primera Atención, éste valorará si es pertinente derivar bien a un recurso social externo al CMSS, seguir en Primera Atención o derivar a otro Programa del CMSS.
- Si ha sido atendida específicamente por el equipo del Programa en el que estaba inserto, continuará en dicho programa.
- Si ha sido atendido en turno rotatorio, el/la Tsocial que ha atendido la urgencia valorará: si ya está concluida la intervención, si se programa cita en Primera Atención o se deriva al resto de programas del CMSS.

Será tarea del equipo del Programa de Atención a Urgencias recopilar las situaciones que se atienden por el procedimiento de URGENCIA en el CMSS, e introducir los datos correspondientes en la aplicación informática. Detectar si en el CMSS se reciben demandas que los/as usuarios/as consideran “urgentes” y no están catalogadas como tal por los/as profesionales, y proponer en reunión de equipo el análisis de las mismas para establecer la modalidad de respuesta más adecuada.

Aclaración: Se considerará **nuevo expediente familiar**, cuando el usuario atendido no esté incluido en ninguna unidad familiar ya registrada en la aplicación (aunque el usuario por el motivo que sea no estuviera registrado en la parrilla de dicha unidad familiar).

El espacio de atención directa a las demandas ciudadanas constituye un lugar privilegiado para la **detección de nuevas necesidades emergentes** en la población, así como para el diagnóstico de falta o escasez de recursos sociales, tanto de la Administración como de las entidades sociales, en el ámbito territorial del CMSS.

En las reuniones de coordinación se estudiarán las nuevas situaciones de urgencia detectadas y no contempladas como tal, y se valorará la necesidad de implementar nuevos recursos o diferente modalidad de uso de los mismos, para dar respuesta a necesidades emergentes en la ciudadanía.

6.2. INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y VALORACIÓN DE ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL

En el **Programa Primera Atención** se incluye **Información, valoración, diagnóstico y orientación social y la atención de Primer Nivel**, ambos totalmente interrelacionados, formando parte de un itinerario de atención en el CMSS.

Metodológicamente hablando, este Programa cumple su función si se concibe desde una perspectiva dinámica que va más allá de la demanda expresada.

Incluye:

- **Información** sobre recursos y derechos
- **Orientación**, que acompaña a la información y que garantiza no solo disponer de la misma, sino la capacidad de utilizarla adecuadamente
- **Asesoramiento** que supone una orientación más prolongada en el tiempo y un proceso de acompañamiento al usuario en la resolución de sus problemas
- **Valoración** que implica situar la demanda en su contexto, formular hipótesis que sirvan como herramienta para la conducción de la entrevista, su verificación y posteriormente, para la orientación e intervención adecuadas.
- **Derivación**. Es el resultado de una valoración que indica la necesidad de orientar la satisfacción de la demanda hacia otros programas del CMSS o hacia otros recursos de protección social.
- **Tramitación y gestión**. Conlleva la realización de trámites administrativos, con el apoyo de la Unidad Administrativa y la consiguiente **gestión** de documentos **para el acceso a las prestaciones gestionadas en este Programa**.

6.2.1. Procedimiento

La atención se realizará por cita previa. La **Unidad Administrativa** será la encargada de dar las citas tras comprobar el correcto empadronamiento, abrir el expediente y dar una primera información y orientación.

- Si la persona no estuviera empadronado/a, el TAS le informará de los trámites necesarios para empadronarse. (En URGENCIAS no es necesario este paso previo).

- **Toda demanda genérica, de usuario/as que acuden por primera vez al CMSS, se citará, tras la información general realizada por el equipo administrativo, con T Social del Programa Primera Atención.**
- Como norma general, si la demanda es **explícitamente** de **Problemas de relación intrafamiliar**, se citará con el/la educador/a familiar, que, tras realizar la valoración de la situación, determinará si requiere ser atendido en Primer nivel o en otro programa.
- Si la demanda está relacionada con **ayudas a la escolarización** y se aborda grupalmente, se atenderá por el/la educador/a de infancia. Coexistiendo la atención individual, a cargo de la trabajador/a social
- Si la demanda corresponde al Programa de Autonomía y Cuidados, tras una información general realizada por el TAS, se citará con T Social del programa correspondiente.
- Si lo/as usuarios **han sido atendidos en otros CMSS**, se tendrá en cuenta la situación personal/familiar y el programa en el que estaba siendo atendido en su CMSS de origen, y, tras el estudio de su expediente se incorporará al Programa de Primera Atención o a otro.
- Si lo/as usuarios **han sido atendidos en otros programas del CMSS** y en las reuniones de coordinación entre programas se ha considerado pertinente su derivación al programa de Primera Atención, se adscribirá al Tr social del programa.

El **equipo administrativo**, comprobará domicilio, composición de la unidad familiar, y si es necesario rectificará la parrilla familiar en la aplicación informática.

La **valoración** será llevada a cabo por un/a **trabajador/a social**, que realizará un mínimo de una entrevista y hasta un máximo de tres como **promedio**, en función de la necesidad, para conocer y valorar la situación y las necesidades que genera la demanda.

Tras la información, orientación, y valoración, la **unidad administrativa** informará sobre la **documentación básica necesaria**, que se requiere para para poder avanzar en la gestión de la demanda (Documentación que consta en los Anexos). Se citará con la trabajadora social del Programa de Atención en Primer Nivel.

Como norma general, para agilizar la respuesta, **la documentación se recogerá en la Unidad Administrativa** y se **comprobará la documentación** en base de datos y en expediente por si fuera necesario requerirla actualizada para la cita con T Social.

El Ayuntamiento de Zaragoza continúa su **proceso de implantación en lo referente a Administración Electrónica**.

La ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas determina en su artículo 28.2 que los ciudadanos tienen derecho a no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, las cuales utilizarán medios electrónicos para recabar dicha información, salvo que los interesados se opusieran a ello en los términos establecidos por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. [\[ENLACE\]](#)

El Catálogo de **Servicios de Verificación y Consulta de Datos SCSP** (Sustitución de Certificados en Soporte Papel) del **Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas**, es un conjunto de especificaciones orientadas al intercambio de datos entre las administraciones públicas con el objetivo de eliminar los documentos administrativos en papel (certificado de estar al corriente de pago con la AEAT, deuda con la Tesorería General de la Seguridad Social, certificado de empadronamiento, certificado de matrimonio, etc...) y que el ciudadano no tenga que aportar a las administraciones públicas (estatal, autonómica o local) documentación que ya obra en poder de ellas. El documento en papel que aportaba el ciudadano se sustituye por un documento electrónico generado por el intercambio de datos entre administraciones que se realiza de forma electrónica, estandarizada y rápida.

Este intercambio se realiza a través de la Plataforma de Intermediación. Actualmente el servicio que la Tesorería General de la Seguridad Social tiene disponible a través de la plataforma de intermediación es: **Consulta de estado de Alta en la Seguridad Social a Fecha Concreta**. No se puede acceder al resto, ya que para poder acceder y consultar a otros documentos, como la vida laboral, será necesario que estén incluidos en la Plataforma de Intermediación.

No obstante, desde el Ayuntamiento se está trabajando para poder acceder a la información de la Tesorería de la Seguridad Social como la Vida Laboral mediante un sistema alternativo al de la Plataforma de Intermediación hasta que este

servicio esté incluido en dicha plataforma.

Así mismo, se continúa trabajando en el proceso de implantación de la Administración Electrónica, y todas las modificaciones que surjan se informarán desde la Jefatura de Sección de Sistemas de Información y Acción Social.

Ordenanza de Administración electrónica [\[ENLACE\]](#)

6.2.2. Demanda de información y orientación

La unidad administrativa atiende las demandas del Programa de Primera Atención.

- Si la demanda es información sobre **recursos externos** al CMSS, se responderá la demanda por TAS de la Unidad Administrativa.
- **Satisfecha la demanda de información por la unidad administrativa, no se requiere continuación de la intervención.**

Ejemplo: información sobre aspectos generales de funcionamiento de los CMSS, información sobre **bonificaciones del transporte público** (ANEXO X), información sobre recursos sociales y ayudas sociales de otras instituciones. Para facilitar la comprensión y transmisión de la información, se utilizará material escrito, y, en su caso, traducido a diversos idiomas (tarea pendiente de realización).

- En caso de percepción de **demandas poco claras**, que requieren una mayor profundización, o sospecha de problemáticas importantes no explícitas, se derivará siempre a valoración de trabajador/a social.
- Lo/as Técnicos auxiliares socioculturales **recopilarán la información** sobre recursos sociales, de entidades sociales y otras administraciones, recabando la misma al equipo del CMSS.

6.2.3. Demanda de Valoración y Atención de Primer Nivel

Cuando tras la tarea de información y orientación **se requiere valoración e intervención:**

- L@s **educador@s familiares** realizarán la valoración de la situación familiar que ha motivado la demanda de atención, por problemas de relación intrafamiliar. Determinará si requiere intervención de la trabajadora social y posteriormente dicha profesional, si se deriva al Programa de Prevención e Inclusión.
- L@s **educador@s/técnicos de infancia** atenderán la demanda de información sobre actividades socioeducativas y lúdicas en verano (programa Zaragalla y otros recursos afines) y las demandas de información sobre becas escolares, ayudas para libros, etc... en el periodo escolar.
- L@s **trabajador@s sociales** atenderán:

Personas / unidades familiares o de convivencia cuya problemática o situación expuesta requiere **valoración social** para dar respuesta a la demanda presentada. Requiere **intervención social**.

1. Tras la valoración se requiere la **tramitación de prestaciones o servicios propios del CMSS**, agotándose en su prestación la necesidad suscitada. Se gestionan, agotándose en su prestación la necesidad suscitada. Se cierra la intervención.
2. Requiere mayor continuidad en la atención, sin requerir inicialmente de la derivación al Programa de Prevención e Inclusión, pero es necesario un mayor **“acompañamiento” del proceso**: problemas en la obtención de documentos básicos, solicitud de ayudas a otras instituciones, y otros
3. Situaciones multiproblemáticas que **requieren un número mayor de visitas** para realizar una correcta valoración, identificar carencias y posibilidades de intervención.
4. Cuando la situación expuesta requiere la tramitación de prestaciones o servicios propios del CMSS.
5. Tras la valoración social realizada por Tsocial, durante un número de citas, que de promedio se calibra en tres, se habrá establecido el diagnóstico para considerar que la persona/familia **seguirá siendo atendida en el Programa de Primera Atención** o tendrá que ser **derivada al Programa de Prevención e Inclusión**.

Tras la valoración social realizada por Tsocial, se considera que requiere la intervención continuada a través de algunos de los programas del CMSS. En este caso pasará a la Unidad Administrativa, para concertar cita con un trabajador social del programa

previamente indicado por el trabajador/a social de Primera Atención. En la **Historia Social constarán los motivos en los que se sustenta la derivación**. En la aplicación informática consta la derivación realizada a otro programa.

Una persona / unidad familiar o de convivencia que es atendida en este Primer Nivel de Atención podrá, con el tiempo, y según la evolución del propio caso, pasar a ser atendida al resto de Programas. Esta posibilidad está abierta durante todo el tiempo que estas personas demanden atención en este programa.

A su vez, una persona / unidad familiar o de convivencia que está atendida en el resto de programas, podrá, con el tiempo, y según la evolución del propio caso, pasar a ser atendida en el Programa de Atención de Primer Nivel.

Tras la valoración realizada por Tsocial y/o educador@s, puede estudiarse la conveniencia de **derivación a otro recurso externo al CMSS**: social y/o sanitario; servicios del propio Ayuntamiento y/o de otras instituciones o entidades sociales. Recursos complementarios a la atención prestada en SS Comunitarios. Queda abierta la posibilidad de trasladar al psicólogo/a del CMSS una consulta con respecto al recurso más adecuado a utilizar.

En las reuniones de coordinación con el resto de profesionales de los demás programas del CMSS, el trabajador social de Primera Atención presentará los casos que deriva exponiendo la situación, la intervención realizada y el motivo de derivación. Esta reunión de coordinación tiene como finalidad, así mismo, dirimir posibles conflictos en los criterios de derivación del Programa de Primera Atención al resto de programas del CMSS, para clarificar mejor qué se atiende en Primer Nivel y qué se atiende, fundamentalmente, en Prevención e Inclusión.

Se requiere estrecha coordinación entre los/as técnicos/as auxiliares socioculturales/ unidades técnicas y los/as trabajadores sociales del Programa para realizar las tareas de Información, Orientación, Valoración y Atención de Primer Nivel.

6.2.4. Prestaciones a gestionar en Primera Atención

En el Programa Primera Atención, no de modo exclusivo, se incluirá la gestión de las Ayudas de urgencia. De igual manera, en el Programa Primera Atención se atenderán demandas de Ingreso Aragonés de Inserción – Renta Básica, que reúnan determinadas circunstancias que se reflejan en el Programa de Prevención e Inclusión, así como en los casos de acceso al CMSS motivado por la solicitud de la Ayuda de Integración Familiar, que tras su recepción se mantendrán en Primera Atención o serán derivados a Prevención e Inclusión.

Ayudas de urgencia

En el Programa Primera Atención, no de modo exclusivo, se incluirá la gestión de las Ayudas de urgencia para situaciones generales que el **Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma** define como “Prestaciones de naturaleza económicas de pago único y de carácter extraordinario destinadas a resolver situaciones de necesidad, en el momento en que se produzcan, que afectan a personas o familias que se vean privadas de los medios de vida básicos imprescindibles”.

En el **DECRETO 191/2017**, de 28 de noviembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las prestaciones económicas para situaciones de urgencia, para el apoyo a la integración familiar y los complementos económicos para perceptores de pensión no contributiva, en el Artículo 7 se define el Concepto y naturaleza de las Ayudas de urgencia:

1. Las ayudas de urgencia son prestaciones económicas del Sistema Público de Servicios Sociales de **carácter esencial, temporal, finalista y de pago único no periódico** que tienen por finalidad resolver situaciones de urgencia que afecten a personas o unidades de convivencia a las que sobrevengan situaciones de necesidad o falta continuada de recursos.

2. **Las ayudas de urgencia serán subsidiarias de otras prestaciones públicas que permitan la cobertura ordinaria de las necesidades del beneficiario.**

Artículo 13. Régimen de compatibilidad.

Serán compatibles con cualquier otro recurso ingreso o prestación que obtengan sus destinatarios, con independencia de su naturaleza y origen, incluido el Ingreso Aragonés de Inserción o prestación que lo sustituya.

Los **objetivos** de estas ayudas son los siguientes:

1. Responder a situaciones ocasionadas por necesidades coyunturales, que no

pueden ser satisfechas por falta de recursos económicos y que afectan a unidades familiares o de convivencia, desestabilizando su normal desarrollo.

2. Apoyar, en su caso, los procesos de intervención que los equipos técnicos de los centros de Servicios Sociales desarrollan con personas en situación de vulnerabilidad, riesgo, marginación o exclusión social.

3. Ofrecer herramientas que den respuesta inmediata a situaciones de urgencia social individual, familiar y /o comunitaria

Ordenanza Municipal Reguladora de las Prestaciones Económicas de Urgente Necesidad. [\[ENLACE\]](#)

El presente Reglamento, dictado a la vista de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, de las Cortes de Aragón, establece el régimen jurídico aplicable a la prestación económica "ayuda de urgencia", referida en los artículos 37 y 48 del precitado texto legal, en el **ámbito del municipio de Zaragoza, de conformidad con lo establecido en dicha normativa**

Aprobación inicial por Ayuntamiento Pleno el 27.06.2014

Aprobación definitiva por Ayuntamiento Pleno el 28.11.2014

Publicado en BOPZ (Boletín Oficial de la Provincia de Zaragoza) nº 288 de 17.12.2014

Instrucción nº5 de la Consejera de Derechos Sociales sobre Ayudas de Urgencia. Aprobación definitiva por Consejería Derechos Sociales el 04.11.2015

Tal como se indica en la **Instrucción nº5**:

“El Ayuntamiento tiene como **prioridad absoluta la cobertura de necesidades básicas de su población**, garantizando una vida digna a sus ciudadanos y ciudadanas, por lo que se hace necesario una lectura amplia en relación al carácter extraordinario y puntal de dichas ayudas de manera que se pueda hacer frente al mayor número de situaciones posibles.

Por otro lado, el **establecimiento de criterios demasiado rígidos limitan la acción profesional**, por lo que, dentro de la normativa y de algunas orientaciones concretas, se estima como conveniente devolver un margen de maniobra suficiente que les permita hacer frente a la complejidad y diversidad de las situaciones sociales a las que deben dar respuesta”.

Así, **se deja sin efecto los apartados de anteriores instrucciones, relativas a las situaciones de excepcionalidad, número máximo de ayudas para alimentación, el carácter obligatorio de las cuantías máximas a conceder por cada concepto**, estableciendo como criterio general lo recogido en el artículo 14 de la vigente Ordenanza Municipal.

Y se establece la posibilidad de tramitación de oficio de ayudas de urgencia.

En Anexo IV se especifican los **tipos de conceptos incluidos en las ayudas de urgencia y las cantidades actualizadas**, que son **orientativas, para cada uno de los tipos de ayudas**:

Gastos relativos a cuidados sanitarios, gastos de vivienda, gastos en electrodomésticos, alimentación limpieza e higiene (se incluyen los textos informativos para los usuarios/as). Ayudas para comedor, material escolar y participación en actividades sociales.

Con respecto a las ayudas para gastos de electricidad y gas, el protocolo diferencia las facturas correspondientes de as empresas con las que el Ayuntamiento tiene firmado convenio de colaboración y el resto de empresas.

En lo que se refiere a la superación de las cuantías orientativas, el/la Trabajador/a Social responsable de la valoración de la ayuda, informará a la Directora del CMSS de las circunstancias que justifican la misma. Y la directora elaborará un informe anual para la Jefatura de Servicio.

Se especifican “**Tareas a realizar para eliminar incidencias**” en la gestión de las ayudas de urgencia que motivan retrasos y, por tanto, ocasionan un perjuicio importante en lo/as personas que las requieren.

6.1. METODOLOGÍA GRUPAL y COMUNITARIA

El equipo que realiza el programa de Información, Orientación, Valoración, Derivación y Atención de Primer Nivel **programará actividades grupales y/o comunitarias** sobre las temáticas atendidas en el Programa, tras realizar un diagnóstico de la situación, para **adecuar la respuesta a las necesidades detectadas en cada uno de los CMSS**.

Se fomentarán **espacios de información grupal**, sobre prestaciones, funcionamiento de los servicios sociales, redes sociales y recursos en el distrito, acceso al bono social eléctrico, etc. Coordinará la actividad la responsable del Programa Primera Atención. La información en grupo no es en sí misma una finalidad, sino que se estudiará si es pertinente con la organización del trabajo en el CMSS y si estas actividades mejoran la transmisión de la información a lo/as usuario/as, agilizan la gestión de los trámites administrativos que se requieren en este programa y, siempre se tendrá en cuenta el cuidado de la privacidad individual informando previamente a la convocatoria grupal del contenido de la misma.

Las actividades informativas en grupo pueden programarse en el marco de la colaboración con otras entidades del distrito, para información de nuevos recursos, metodología de acceso a algunas ayudas sociales de otros servicios o instituciones, etc.

No se incluye como tarea del equipo de este programa, hacerse cargo de las actividades en grupo sobre temáticas relacionadas con Prevención-Inclusión y Autonomía y Cuidados. No obstante, las actividades grupales se programarán en las reuniones generales de todo el equipo del CMSS y esta información será útil para el equipo administrativo que puede trasladarla a l@s usuari@s, a través de información verbal, o a través de información escrita (folletos, hojas informativas, etc.).

Las actividades de Infancia de carácter estacional: verano e inicio de curso escolar, son proclives para organizar información en grupo y el equipo del CMSS será conocedor de dicha programación, para informar y derivar a estas posibles actividades grupales.

La **perspectiva de trabajo comunitario** en este Programa de Primera Atención, se concreta en dos líneas:

1) **Detección de nuevas demandas o problemáticas sociales**, tanto de carácter urgente, como ordinario. Este programa es la puerta de acceso, de acogida, a las personas que acuden a Servicios Sociales Comunitarios. Todos los integrantes del equipo recogerán aquellas demandas que no “tienen cabida” en la oferta municipal de programas y prestaciones; serán sensibles a la emergencia de problemáticas colectivas en el distrito, que surgen en los espacios de coordinación de zonas con trabajador@s de otras instituciones o entidades sociales y el resultado de esta observación será presentada en el equipo del CMSS, en coordinación con la directora, para analizar si hay necesidades emergentes que requieren de una respuesta del CMSS.

Este trabajo constituirá una parte del Análisis de la realidad que se incluirá en el Proyecto de Centro.

2) **Conocimiento e interrelación con los recursos sociales del ámbito territorial del CMSS**. Durante todo el año se realizará una recopilación de los recursos existentes y, en coordinación con la directora, se establecerán, como nueva actuación o en continuidad con la interrelación existente en el CMSS con estas entidades, reuniones de coordinación, para conocimiento mutuo y para establecer áreas de trabajo en común.

Esta tarea es común a todo el equipo del CMSS.

7. EVALUACIÓN

Parámetros de evaluación:

- **Adecuación de personal a las tareas del Programa.** Evaluación interna de cada CMSS, en relación a la proporción de tiempo y personal del equipo adscrito a este Programa.
- **Relativo al equipo de Primera Atención:**
 - Cohesión del equipo: fortalezas y debilidades
 - Interrelación con el resto de programas del CMSS: valoración de las reuniones de derivación a otros programas: análisis de las discrepancias y acuerdos realizados
- **Atención a la ciudadanía**
 - Tiempo medio de espera para una primera cita en el Programa.
 - Atención a Urgencias. Tiempo de resolución. Registro de las mismas.
 - Número de quejas presentadas y tipología de las mismas.
 - Número de recursos presentados ante denegación de ayudas de urgencia y motivos de las mismas.
- **Relativo a metodología**
 - Evolución de las incidencias en la gestión de ayudas de urgencia.
 - Informe sobre detección demandas emergentes, no contempladas.
 - Número de personas atendidas. Análisis cualitativo sobre tipología de demandas.
 - Actividades grupales. Análisis cualitativo de las actividades grupales realizadas.
 - Trabajo comunitario:
 - Proceso de elaboración de la guía de recursos del ámbito geográfico de referencia del CMSS. Contactos mantenidos con entidades sociales y profesionales de otras instituciones, en la zona.
 - Proyectos de intervención comunitaria, en fase de análisis de necesidades, en propuesta de intervención y/o en fase de ejecución.

- **Relativo al funcionamiento global del Programa de Primera Atención**

- Consecución de los objetivos enunciados en el programa
- Análisis crítico de la metodología
- Propuestas de mejora

8. ANEXOS

ANEXO I: Empadronamiento.

1. Informe de Habitualidad.
2. Compromiso de las personas empadronadas en CMSS
3. Consulta interna del padrón municipal

ANEXO II: Protocolo de actuación en situaciones de emergencias del Grupo de Acción Social.

ANEXO III: Vivienda

1. Protocolo de coordinación con Zaragoza Vivienda en emergencias residenciales derivadas de siniestros en la vivienda.
2. Documento interno que desarrolla el protocolo.

ANEXO IV: Ayudas de urgencia

1. Protocolo de prestaciones económicas para situaciones de urgente necesidad
2. Fichas de los conceptos de Ayudas de urgencias, con las cantidades orientativas y resumen del trámite
3. Tareas a realizar para eliminar incidencias que retrasan la gestión de las ayudas de urgencia.
4. Recurso ante denegación de ayuda de urgencia. Modelo de informe.

ANEXO V: Síndrome de Diógenes

ANEXO VI: Desinfectación de chinches

ANEXO VII: Protocolo para enterramiento gratuito

ANEXO VIII: Convenio Tranviaser

ANEXO IX: Derivación al programa de chabolismo

ANEXO X: Bonificaciones del transporte público

Los anexos están disponibles en Intranet del Servicio.

