

Expediente 0103885/2021

TEXTO A PROBADO PLENO 29 DE MARZO DE 2023

**ORDENANZA MUNICIPAL REGULADORA DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN,  
VALORACIÓN, DIAGNÓSTICO Y ORIENTACIÓN SOCIAL**

**INDICE**

**PREÁMBULO**

**CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1. Concepto**

**Artículo 2. Objeto**

**Artículo 3. Finalidad**

**Artículo 4. Características del servicio**

**Artículo 5. Atenciones del servicio**

**Artículo 6. Actividades del servicio**

**CAPÍTULO II. ACCESO AL SERVICIO**

**Artículo 7. Procedimiento de acceso al Servicio**

**Artículo 8. Asesoramiento administrativo**

**CAPÍTULO III. MODALIDADES DE SERVICIO**

**Artículo 9. Modalidades de servicio**

**Artículo 10. Primera atención y Atención Básica o Atención de Primer Nivel**

**Artículo 11. Intervención grupal y comunitaria**

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

**CAPÍTULO IV. PERSONAL Y MEDIOS MATERIALES**

**Artículo 13. Personal y organización del servicio**

**Artículo 14. Instrumentos**

**Artículo 15. Competencia**

**Artículo 16. Garantías del servicio**

**Disposición adicional única**

**Disposición final**

**ANEXO I**

Expediente 0103885/2021

TEXTO A PROBADO PLENO 29 DE MARZO DE 2023

## ANEXO II

Expediente 0103885/2021

TEXTO A PROBADO PLENO 29 DE MARZO DE 2023

## PREÁMBULO

### I

La Constitución Española, en el Capítulo III del Título I, relativo a los principios rectores de la política social y económica, compromete a los poderes públicos en la promoción de las condiciones necesarias a fin de garantizar y asegurar una digna calidad de vida a toda la ciudadanía configurando a través de su articulado, el soporte básico de un Sistema Público de Servicios Sociales.

Por otra parte, la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, pretende la ordenación, organización y desarrollo del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón, procediendo al enunciado de sus principios rectores y a la definición de su estructura funcional, territorial y orgánica, así como a la regulación de sus principales elementos constitutivos para garantizar derechos subjetivos. El artículo 35 de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, al referirse al contenido mínimo de las prestaciones de servicio en los servicios sociales generales relaciona el Servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social cuyo contenido se detalla en el 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.

El Servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social es un servicio social general, dirigido a toda la población, de titularidad pública local, de naturaleza esencial, de gestión directa por empleados públicos y gratuito, que ha sido desarrollado por la Orden CDS/1560/2018, de 30 de agosto, por el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón. La Disposición adicional única ordena el desarrollo del servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social a las comarcas y ayuntamientos de más de 20.000 habitantes en un plazo de dos años desde la entrada en vigor, con fecha de 6 de Octubre de 2018, cuyo término se produjo en el mes de Diciembre de 2020, dada la suspensión de plazos administrativos desde el 14 de Marzo hasta el 1 de Junio de 2020 previsto por la Disposición Adicional Tercera del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

### II

El título VI de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo

Expediente 0103885/2021

TEXTO A PROBADO PLENO 29 DE MARZO DE 2023

Común de las Administraciones Públicas, regula la iniciativa legislativa y la potestad de dictar reglamentos y otras disposiciones. El artículo 128.1 de esta ley reconoce a los entes locales el ejercicio de la potestad reglamentaria, sin perjuicio de ajustarse al principio de jerarquía normativa. Asimismo, el artículo 129 de dicha ley obliga a las Administraciones públicas a actuar de acuerdo con los principios de buena regulación, al tiempo que añade que será en el preámbulo del proyecto de reglamento u ordenanza donde quedará suficientemente justificada la adecuación del texto normativo a esos principios, que no son otros que necesidad y eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, eficiencia y estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera, en el caso de que la iniciativa normativa afecte a los gastos o ingresos presentes o futuros.

Respecto al principio de necesidad y eficacia, la iniciativa normativa de la aprobación de esta Ordenanza viene justificado por una razón de interés general, como es el cumplimiento de la obligación de desarrollo de la Orden CDS/1560/2018, de 30 de Agosto, por la que se regula el servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social, en el plazo de dos años, finalizado en Diciembre de 2020. También debe subrayarse que el Justicia de Aragón, en su informe de 9 de Febrero de 2021, ha instado a este Ayuntamiento a su desarrollo a la mayor brevedad posible.

Se proponen una serie de objetivos que se pretenden conseguir a través de esta Ordenanza como es incrementar la seguridad jurídica y adaptar la prestación del servicio al modelo propio de organización de los Centros Municipales de Servicios Sociales y del programa de primera atención del Ayuntamiento de Zaragoza, de reciente publicación por el Área de Acción Social y Familia, pero sin reconocimiento jurídico. La evaluación de la consecución total o parcial de los mismos se realizará *a posteriori*, lo cual determinará la eficacia de la norma.

Igualmente, se cumple el principio de proporcionalidad, habida cuenta que la iniciativa propuesta se limita únicamente a la regulación del funcionamiento del servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social, que responde al carácter imprescindible de una regulación en este ámbito, mediante el instrumento normativo de la Ordenanza que se estima más adecuado en consideración a la relevancia que su regulación tiene en la organización y funcionamiento de los CMSS, objeto de desarrollo reglamentario por el Pleno.

El principio de seguridad jurídica predica que la iniciativa normativa se ejerza de manera coherente con el resto del ordenamiento jurídico nacional y de la Unión Europea para generar un marco normativo estable, predecible, integrado, claro y de certidumbre, que facilite su conocimiento y comprensión, y, en consecuencia, la

Expediente 0103885/2021

TEXTO A PROBADO PLENO 29 DE MARZO DE 2023

actuación y toma de decisiones de las personas y empresas. Esta es fundamentalmente la razón que justifica la aprobación de esta Ordenanza, que pretende constituir una base jurídica sólida junto al Reglamento de definición y funcionamiento de los Centros Municipales de Servicios Sociales, publicado el 3 de marzo de 2022 en el BOPZ, y el Catálogo de Servicios Sociales Complementarios para el desarrollo de las competencias reconocidas al Ayuntamiento de Zaragoza en materia de servicios sociales, publicado en el BOPZ de fecha 4 de abril de 2022.

El proyecto de referencia se enmarca adecuadamente en el ordenamiento jurídico, ya que responde al reparto competencial establecido en la Constitución española y en el Estatuto de Autonomía de Aragón, así como a la normativa europea.

En aplicación del principio de transparencia, en este preámbulo se reconoce concretamente cuáles son los objetivos perseguidos por la norma. Asimismo, conforme a lo establecido en el art. 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el proyecto de ordenanza ha sido sometido a la consulta pública previa en la Plataforma de Gobierno Abierto con objeto de recabar la opinión de los sujetos y organizaciones afectadas por la futura norma acerca de los problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa, la necesidad y oportunidad de su aprobación y los objetivos de la misma.

En aplicación del principio de eficiencia, la iniciativa normativa debe evitar cargas administrativas innecesarias o accesorias y racionalizar en su aplicación la gestión de los recursos públicos a partir de la regulación de forma clara de los diferentes trámites y programas a realizar por los usuarios y usuarias para ser atendidos en los CMSS.

Finalmente, respecto a la cuantificación y valoración de los gastos e ingresos públicos presentes o futuros, afectados por la iniciativa normativa, señalar que el establecimiento del nuevo modelo de organización de los CMSS basado en la existencia de trabajadores/as sociales, psicólogos/as y educadores/as sociales y una Unidad Administrativa tendrá el impacto presupuestario cuya cuantificación se determinará en el momento que se proceda a la reestructuración del personal municipal en las Ofertas de Empleo Público posteriores.

Por lo que se refiere a los ingresos, su aplicación no tendrá impacto alguno.

III

La ley 10/2017, de 30 de noviembre, de régimen especial del municipio de Zaragoza como capital de Aragón, prevé especialidades competenciales en determinadas

Expediente 0103885/2021

TEXTO A PROBADO PLENO 29 DE MARZO DE 2023

materias, y entre ellas, el artículo 33, incluye los Servicios Sociales como competencia propia del municipio de Zaragoza, que se deberá ejercer en el marco del Sistema Público de Servicios Sociales. Los aspectos sobre los que se extiende dicha competencia son, entre otros, los siguientes:

- a. Estudio y detección de las necesidades sociales en su término municipal.
- b. Elaboración y aprobación de los planes, programas y catálogo de servicios sociales y demás instrumentos necesarios para la ordenación de sus servicios sociales, de acuerdo con los criterios establecidos en los instrumentos aprobados por el Gobierno de Aragón, y participación, cuando proceda, en la elaboración de los planes de actuación autonómicos.
- c. Creación y gestión de los servicios sociales generales y especializados, de acuerdo con los criterios establecidos en la legislación sobre servicios sociales de Aragón; gestión de las prestaciones básicas de información, valoración, diagnóstico y orientación social, de ayuda a domicilio y teleasistencia de naturaleza complementaria, de intervención familiar y educación de calle, de apoyo a personas cuidadoras, de atención de urgencias sociales, de promoción de la animación comunitaria y de la participación, de cooperación social, de voluntariado social, de alojamiento temporal para situaciones de urgencia, y de prevención e inclusión social.
- d. Creación, mantenimiento y gestión de los Centros Municipales de Servicios Sociales correspondientes al área o áreas básicas que se constituyan en Zaragoza, de acuerdo con lo que establezca el Mapa de Servicios Sociales de Aragón
- e. Evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social.
- f. Cobertura de las necesidades sociales básicas en situaciones de emergencia.
- g. Gestión de las ayudas de urgente necesidad.

#### IV

La Ordenanza consta de cuatro capítulos, dieciséis artículos, dos Anexos que desarrollan el modelo de documento que deberán disponer las Unidades de Trabajo Social, una disposición adicional y una disposición final. El primer capítulo se encuentra dedicado a desarrollar las características básicas de la prestación social mientras que el capítulo segundo indica las fases previas para su acceso, entre las que se incluye el asesoramiento administrativo al usuario del servicio. El tercer capítulo entra a regular los servicios integrados en la prestación social objeto de regulación (programa de primera atención y atención de urgencias durante el horario laboral del CMSS) mientras que el cuarto y último establece los compromisos de

Expediente 0103885/2021

TEXTO A PROBADO PLENO 29 DE MARZO DE 2023

adscripción de medios personales y materiales, incluyendo la propia organización de los CMSS.

Como aspectos más novedosos, consta una regulación básica del funcionamiento de los Programas integrados en los CMSS, hasta ahora difundida pero sin reconocer valor jurídico a la misma.

Por otra parte, se destaca una delimitación clara y expresa del servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social, a los efectos tanto de garantizar su prestación por los CMSS, como para determinar aquellas tareas que, por su indudable carácter técnico, serán reservadas para su gestión directa por personal municipal.

## CAPÍTULO I

### **Disposiciones generales**

Artículo 1. *Concepto.*

El Servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social es una prestación de servicio en el ámbito de los servicios sociales comunitarios (generales), de carácter esencial y gratuito.

Este servicio es el conjunto de atenciones de Trabajo Social encaminado al conocimiento de la necesidad social y a facilitar a la ciudadanía la información, orientación y apoyo en el acceso a recursos sociales existentes, garantizando los derechos sociales de la misma y ofreciendo información especializada sobre las prestaciones del sistema público de servicios sociales y de otros sistemas públicos orientados al bienestar social.

Realiza un diagnóstico social de cada caso (personal, grupal o comunitario) a través de un análisis individualizado y pormenorizado, y de una evaluación integral de

Expediente 0103885/2021

TEXTO A PROBADO PLENO 29 DE MARZO DE 2023

necesidades; para orientar y derivar a aquellas prestaciones más idóneas en cada momento y situación, elaborando, si procede, un itinerario individualizado de atención.

#### Artículo 2. *Objeto.*

1. El Servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social tiene por objeto ofrecer a la ciudadanía, grupos y comunidad, información precisa, técnica y profesionalizada sobre las prestaciones del sistema público de servicios sociales, además de su acceso y uso.

2. Se llevará a través de un estudio individualizado de cada caso (personal, grupal o comunitario) y de una evaluación integral de las necesidades que permitan efectuar un diagnóstico concreto, proporcionando alternativas posibles para la solución de la problemática. Lo que implica una orientación y derivación hacia las prestaciones más idóneas según la situación, elaborando un itinerario individualizado de atención, en caso de que proceda.

3. Mediante una relación de ayuda profesional y de acompañamiento como proceso se asegura la atención continuada e integral que pretende potenciar los recursos personales.

4. Además tiene por objeto facilitar información general de prestaciones y derivación a los recursos de otros sistemas públicos orientados al bienestar social.

#### Artículo 3. *Finalidad.*

La finalidad del Servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación es doble:

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

Expediente 0103885/2021

TEXTO A PROBADO PLENO 29 DE MARZO DE 2023

riesgo para facilitar la igualdad de acceso al sistema y prevenir las necesidades sociales, coordinar las acciones, proveer de datos que orienten y mejoren el funcionamiento del sistema en sus procesos de planificación, programación y evaluación.

#### Artículo 4. *Características del Servicio.*

1. El Servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social es una prestación de servicio en los servicios sociales generales de naturaleza esencial y gratuita, quedando enmarcado en el denominado Programa de Primera Atención del Modelo de Organización de los CMSS de la ciudad de Zaragoza.

El Programa de Primera Atención es el encargado de realizar la primera valoración de la situación o demanda de la ciudadanía, dar una información y apoyo básico y garantizar la atención ágil de las demandas que no requieran intervención a medio o largo plazo. Determina además la derivación a otros programas del CMSS o de otros servicios, como medida para facilitar el acceso a los recursos sociales garantizando los derechos sociales de la ciudadanía.

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

- a) Personas y/o familias que llegan al CMSS por primera vez, bien por iniciativa propia bien derivados desde otras instituciones/entidades.
- b) Personas y/o familias que teniendo expediente abierto en el CMSS no están incluidos en ningún Programa concreto del Modelo de Organización de los CMSS.
- c) Personas y/o familias en situación de urgencia sobrevenida.
- d) Situaciones excepcionales, en que las personas que se encuentren de forma ocasional en el municipio de Zaragoza presenten una situación grave, de urgencia/emergencia personal, familiar o social.

3. Su gestión es pública y directa correspondiendo a los profesionales de la estructura básica de los CMSS.

4. Las Unidades de Trabajo Social desarrollarán, mediante presencia física directa en horario de 8 a 15 horas de lunes a viernes excepto festivos, las funciones asignadas al CMSS en todos y cada uno de los distritos municipales, urbanos y rurales de la ciudad de Zaragoza.

Expediente 0103885/2021

TEXTO A PROBADO PLENO 29 DE MARZO DE 2023

Para una mejor atención a la ciudadanía, la Jefatura del Servicio podrá establecer franjas de atención en horario de tarde, siempre contando con el personal técnico y administrativo necesario.

5. Los CMSS tienen establecido un sistema de cita previa con el objetivo de garantizar una mejor atención social a la ciudadanía. Sin perjuicio de que, previa acreditación documental de la falta de medios humanos para el ejercicio de esta gestión, se solicite el auxilio de medios externos en la realización del sistema de cita previa, de conformidad con los artículos 30.3 y 116.4.f de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

6. Los CMSS, en horario de 8 a 15 horas de lunes a viernes excepto festivos, realizarán atención inmediata en situaciones de urgencia no requiriendo cita previa.

Artículo 5. *Atenciones del servicio.*

El servicio incluirá las siguientes prestaciones:

- a) Información. Consiste en una información técnica precisa sobre los derechos y recursos existentes y procedimientos de acceso del Sistema de Servicios Sociales e información genérica de otros Sistemas de Protección Social. 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.
- b) Valoración. Implica analizar los elementos de una situación concreta de necesidad social en su contexto, formulando hipótesis que orienten una primera intervención y permita realizar un diagnóstico buscando vías de solución a la situación planteada. El Informe Social es el instrumento específico de los graduados/as y diplomados/as en trabajo social, y asistentes sociales para exponer una situación, expresar un diagnóstico y determinar una propuesta de intervención social.
- c) Diagnóstico. Calificación técnica de una situación de necesidad social tras la valoración.
- d) Orientación. Tiene por objeto 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

Expediente 0103885/2021

TEXTO A PROBADO PLENO 29 DE MARZO DE 2023

en forma comprensible, para facilitar el proceso de decisión de la persona o personas implicadas, garantizando su derecho de autodeterminación.

- e) Canalización, Tratamiento e Intervención. Supone dirigir la demanda planteada hacia los recursos disponibles del propio CMSS, así como solicitar la participación de otros recursos o servicios externos para realizar la intervención social precisa en cada caso.
- f) 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 CMSS carece, a los que se aportará el informe de derivación oportuno.
- g) Tramitación. Trámites administrativos y de gestión documental para acceder a las prestaciones y recursos del sistema de servicios sociales cuando proceda.
- h) Registro de datos. Los datos básicos de los usuarios/as y la obtención de información estadística de los mismos se realizarán a través de la Aplicación Corporativa del Ayuntamiento de Zaragoza Servicios Sociales Comunitarios (SSCC) autorizada y compatible con el Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (S.I.U.S.S.) formando parte del Sistema Autonómico de Información sobre Servicios Sociales.

La información recopilada estará sujeta a la legislación vigente en cada momento en materia de Protección de datos.

Los/as profesionales y cuantas personas hayan de acceder por su trabajo a la aplicación informática deberán guardar secreto y tratar confidencialmente la información contenida en la misma, así como informar al usuario/a de la concurrencia de los profesionales que vayan a realizar la intervención social.

#### Artículo 6. *Actividades.*

Para la ejecución de las atenciones descritas en el artículo anterior, el Servicio desarrollará las siguientes actividades:

- a) Atención directa de consultas de la ciudadanía sobre derechos y recursos sociales, acceso y requisitos.
- b) Entrevistas. Relación técnica entre dos o más personas en la que se recaba o emite determinada información o documentación para prestar la orientación o tratamiento preciso, con el fin de alcanzar un objetivo concreto.
- c) Informes. Descripción escrita de las características y circunstancias de una situación, sobre la que se emite un dictamen o diagnóstico, y donde se puede incluir una propuesta de intervención.
- d) Gestiones. Actuaciones o tareas a realizar para la consecución de los objetivos propuestos con anterioridad.

Expediente 0103885/2021

TEXTO A PROBADO PLENO 29 DE MARZO DE 2023

- e) Reuniones. Interrelaciones entre dos o más personas que intercambian opiniones y/o información, y/o establecen acuerdos en relación con unos objetivos previamente marcados.
- f) Visitas domiciliarias. Desplazamiento profesional al domicilio de un usuario/a, con el objetivo de recabar información del mismo y de su unidad de convivencia, complementándola con la observación de las condiciones de vida en ese entorno, y en su caso para emitir información, orientación y apoyo psicosocial en dicho entorno.
- g) Difusión. Propagación a través de diferentes métodos de conocimientos, noticias, resultados, etc.

## CAPÍTULO II

### Acceso al servicio

*Artículo 7. Procedimiento de acceso al Servicio.*

1. El procedimiento de acceso al Servicio se iniciará mediante la solicitud del ciudadano, por los medios establecidos al efecto, de entrevista o citación para consulta con el profesional de Trabajo Social que le corresponda. El personal adscrito efectuará un sistema de "triaje" para determinar si la situación de necesidad requiere de una atención social inmediata, se asigna una cita y el profesional de referencia, se deriva a otros recursos o se inicia una tramitación determinada. A cada usuario/a se le asignará Trabajador/a Social que corresponda como profesional de referencia en función del criterio que el CMSS tenga establecido.

Se establece un sistema de cita previa con el objetivo de garantizar una mejor atención social a la ciudadanía. Sin perjuicio de lo establecido para las situaciones de urgencia y para la información general, la atención por parte del nivel de Primera Atención en la que se enmarca este Servicio, se realizará como norma general en un periodo inferior a los 15 días hábiles.

2. En la fecha y hora asignada en la cita, el ciudadano será atendido por la Unidad de Trabajo Social del CMSS de referencia.

3. El Trabajador Social realizará el estudio correspondiente para la elaboración del diagnóstico.

Expediente 0103885/2021

TEXTO A PROBADO PLENO 29 DE MARZO DE 2023

4. Si se necesita un estudio y diagnóstico más especializado, el Trabajador Social requerirá la valoración del equipo interdisciplinar del CMSS.
5. Una vez se disponga del diagnóstico, se realizará la programación de la intervención, definiendo objetivos, metas, plazos e indicadores y se prescribirán los recursos adecuados.
6. Si el CMSS dispone de los recursos adecuados, se establecerá el mecanismo de acceso y uso, así como del sistema y periodicidad de la evaluación. Cuando el CMSS no disponga de los recursos adecuados, se derivará a los servicios sociales especializados que proceda para el tratamiento especializado, articulando la fórmula de acompañamiento y seguimiento continuo.
7. El personal encargado del desarrollo de estas funciones técnicas será el del propio del CMSS, competente según la solicitud.

#### Artículo 8. *Asesoramiento administrativo.*

1. Existirá un servicio de atención general donde se informará sobre la cartera disponible de prestaciones, de forma que se promueva una orientación a la ciudadanía sobre las aquellas que se encuentran a su alcance y que se adecuen a sus circunstancias personales y económicas. En concreto, se garantiza el desarrollo de las siguientes funciones:
  - a) Información sobre la cartera de servicios de los CMSS y los requisitos, temporales, personales y económicos, de acceso.
  - b) Información orientativa sobre el funcionamiento de los CMSS.
  - c) Información del CMSS de referencia al que dirigirse en función del territorio de actuación de cada uno de ellos.
  - d) Información de la documentación requerida para la admisión a trámite de la solicitud que permita el acceso a las diferentes prestaciones
  - e) Derivación de las demandas al CMSS correspondiente.
2. Una vez iniciado, de oficio o a instancia de parte, el expediente administrativo para la solicitud de cualquiera de las prestaciones disponibles, el servicio de asesoramiento administrativo desarrollará las siguientes funciones:
  - a) Requerimiento al solicitante de documentación adicional, o subsanación de la ya presentada cuando así lo determine el CMSS.

Expediente 0103885/2021

TEXTO A PROBADO PLENO 29 DE MARZO DE 2023

b) Información sobre el estado del expediente ya iniciado, donde se indicará la situación administrativa del mismo. La obtención de esta información no tendrá ninguna validez jurídica directa y no perjudicará al interesado/a en su acceso al expediente previsto en el artículo 53.1.a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

3. La información comunicada a la ciudadanía a partir de este servicio tendrá carácter administrativo y naturaleza global e instrumental, de forma que cualquier solicitud de asesoramiento técnico y de valoración individualizada deberá derivarse al CMSS correspondiente.

4. El personal encargado del desarrollo de estas funciones será preferentemente propio del CMSS competente según la solicitud, sin perjuicio de que, previa acreditación documental de la falta de medios humanos para el ejercicio de este servicio, se solicite el auxilio de medios externos, de conformidad con el artículo 30.3 y 116.4.f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

### CAPÍTULO III

#### **Modalidades del servicio**

Artículo 9. *Modalidades de servicio.*

El Servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social contiene las siguientes modalidades: programa de primera atención y atención básica o de primer nivel a personas/unidades familiares o de convivencia, intervención grupal y comunitaria y atención de urgencias durante el horario laboral del CMSS.

Todas ellas forman parte del itinerario de atención del CMSS, procurando la respuesta adecuada a cada demanda.

Artículo 10. *Primera atención y atención básica o de primer nivel.*

1. La primera atención consiste en realizar la primera valoración social de la situación de necesidad o demanda, dar una información y apoyo básico, y garantizar la atención ágil de las demandas que no requieran intervención social a medio o largo plazo.

Expediente 0103885/2021

TEXTO A PROBADO PLENO 29 DE MARZO DE 2023

Determina la necesidad de derivación a otros programas o recursos del sistema público de servicios sociales.

2. En los casos en que la demanda de información quede satisfecha por la unidad socio-administrativa del CMSS no será necesario continuar la intervención. En caso de percibirse demandas poco claras, que requieren mayor profundización o sospecha de problemáticas importantes no explícitas se pasará a valoración/diagnóstico social del profesional de trabajo social.

3. Todas las demandas serán recogidas, en el mismo momento de plantearse, en la Aplicación Corporativa municipal del Servicio de Servicios Sociales Comunitarios, compatible con el Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (S.I.U.S.S.).

4. Dirigido a:

- a) Personas y/o familias que llegan al CMSS por primera vez, bien por iniciativa propia bien derivados desde otras instituciones/entidades.
- b) Personas y/o familias que teniendo expediente abierto en el CMSS no están incluidos en ningún Programa concreto del Modelo de Organización de los CMSS.
- c) Personas y/o familias en situación de urgencia sobrevenida.
- d) Situaciones excepcionales, en que las personas que se encuentren de forma ocasional en el municipio de Zaragoza presenten una situación grave, de urgencia/emergencia personal, familiar o social.

5. Tareas:

- a) Informar y orientar a los/as usuarios/as del CMSS.
- b) Recopilar los recursos sociales existentes en el distrito.
- c) Recibir, discriminar y atender las demandas urgentes en el CMSS.
- d) 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.
- e) Tramitar aquellas prestaciones que se encuentren en su ámbito de competencia.
- f) Realizar las primeras coordinaciones con los recursos necesarios para la correcta valoración de la situación.

Expediente 0103885/2021

TEXTO A PROBADO PLENO 29 DE MARZO DE 2023

- g) Derivar si procede a otros Programas del CMSS.
- h) Derivar si procede a otros servicios e instituciones

6. El proceso de intervención social individual/familiar/convivencial implica:

- a) Recepción de la demanda planteada por el usuario/a, por otras entidades o terceras personas, o iniciarse de oficio.
- b) Valoración inicial del trabajador social, con posibilidad de colaboración del equipo interdisciplinar, cuando se considere necesario y en cualquier momento del proceso. En caso de requerir intervención interdisciplinar se precisa una valoración del equipo.
- c) Intervención:
  - 1ª Necesidad de continuar profundizando en la valoración inicial.
  - 2ª Tramitación y gestión de prestaciones y/o servicios sociales del CMSS.
  - 3ª Derivación para una intervención continuada del equipo multidisciplinar del CMSS en las situaciones que lo requiera.
  - 4ª Derivación a otros recursos del Sistema.
- d) Diseño de un Itinerario Individualizado de Atención Social, si se requiere. Se elaborará con la participación del usuario/a e incluirán acuerdos, plazos de revisión, compromisos del CMSS y del usuario/a, disponiendo una copia del mismo.
- e) Seguimiento y evaluación de la intervención. Se realizará de forma continua, procurando la participación del usuario/a y los técnicos implicados favoreciendo la adaptación de la misma con el fin de alcanzar los objetivos planteados inicialmente.

Artículo 11. *Intervención grupal y comunitaria.*

El proceso de intervención grupal y comunitaria implica, al menos, las siguientes fases:

- a) 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.  
La perspectiva de trabajo comunitario se concreta en dos líneas:
  - Detección de nuevas demandas o problemáticas sociales tanto de carácter urgente como ordinario, a través de la atención a la ciudadanía y de las entidades o instituciones de la zona.

Expediente 0103885/2021

TEXTO A PROBADO PLENO 29 DE MARZO DE 2023

- Conocimiento e interrelación con los recursos sociales del ámbito territorial de cada CMSS, manteniendo actualizada una guía de recursos de la zona y promoviendo espacios y tiempos de coordinación, conocimiento mutuo y trabajo en común.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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. Se procurará la participación de los técnicos implicados y de los grupos afectados. Los resultados se harán públicos.

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

1. El Servicio de atención a Urgencias Sociales es el conjunto de medidas técnicas desarrolladas con el objeto de paliar de manera urgente y temporal una situación de necesidad social, individual o colectiva, originada por circunstancias sobrevenidas.

Se considera que existe necesidad de atención urgente en aquellas situaciones cuya respuesta no permite espera. Por lo tanto, no se requiere cita previa, sino intervención inmediata.

2. En concreto, se considera que se requiere atención urgente durante el horario laboral del CMSS, de 8 a 15 horas de lunes a viernes excepto festivos, en las siguientes situaciones:

- a) Infancia: desprotección, malos tratos, violencia, abandono o abuso sexual.
- b) Abandono o desatención de personas vulnerables que carecen de red de apoyo familiar o social.
- c) Violencia de género, contra la mujer y en el ámbito familiar.
- d) Incendios, derrumbamientos u otras circunstancias que dejen a la unidad de convivencia en situación de desprotección vital.

Expediente 0103885/2021

TEXTO A PROBADO PLENO 29 DE MARZO DE 2023

- e) Ingresos urgentes y/o involuntarios de personas en situación de dependencia, o motivados por enfermedad sobrevenida del cuidador habitual.
- f) Otras situaciones en que la salud o seguridad de la persona se encuentren en peligro, se perciba gravedad e inmediatez de la situación y que no exista una figura familiar o de apego que pueda hacerse cargo proteger a la persona en situación de urgencia social.
- g) Situaciones de necesidad “sentida” que originen grave ansiedad o desequilibrio en la persona.
- h) Situaciones de carencia material extrema
- i) Otras situaciones:

1º Aviso de corte de luz de la vivienda

2º Tramitaciones urgentes: Síndrome de Diógenes, Desinfectación de chinches o Enterramiento Gratuito

3º Recepción o realización de informes urgentes: recepción de partes de intervención policial (en relación a menores, infraviviendas,), problemas de relación vecinal o violencia derivada de problemática mental.

## CAPÍTULO IV

### **Personal y medios materiales**

Artículo 13. *Personal y organización del servicio.*

1. La gestión del Servicio de Información, Valoración, Diagnóstico y Orientación Social corresponde, fundamentalmente, al profesional de Trabajo Social y al personal de administración y/o técnico auxiliar de servicios sociales del CMSS que corresponda. El personal descrito contará, para una valoración y/o intervención interdisciplinarias, así como la intervención comunitaria, con los educadores/as y psicólogos/as del CMSS.
2. El horario de apertura de los CMSS es de 8 a 15 horas de lunes a viernes, excepto festivos.
3. El CMSS dará respuesta escrita a las demandas de centros y servicios de los sistemas de protección social que se presenten por escrito.

Artículo 14. *Instrumentos.*

Expediente 0103885/2021

TEXTO A PROBADO PLENO 29 DE MARZO DE 2023

Para el desarrollo del Servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social, las Unidades de Trabajo Social dispondrán, al menos, de los siguientes instrumentos:

- a) Informe Social. Instrumento a través del cual los profesionales de Trabajo Social, 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.
- b) Ficha Social. Soporte documental que permite recoger los datos básicos y la obtención estadística de los mismos sobre la población usuaria de Servicios Sociales.
- c) Fichero de recursos. Soporte para mantener actualizados los recursos existentes, fundamentalmente en el área básica de servicios sociales pero también de fuera de ella.
- d) Justificante de asistencia al CMSS, de conformidad con el modelo previsto en el Anexo 1.
- e) Justificante de entrega de documentación por parte de la persona usuaria de conformidad con el modelo previsto en el Anexo 2.

#### Artículo 15. *Competencia.*

1. La competencia del servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social corresponde a los CMSS, responsable de la garantía del correcto funcionamiento del mismo, con independencia de la titularidad de los medios personales y materiales dispuestos para su gestión.

2. El servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social será objeto de gestión directa por los propios trabajadores y trabajadoras municipales adscritos, de conformidad con el Reglamento de definición y funcionamiento de los Centros Municipales de Servicios Sociales y el artículo 22.1 de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, sin perjuicio de la posibilidad de la solicitud de medios externos para el auxilio en el desarrollo de las tareas desarrolladas en los artículos 7 y 8.

3. Los CMSS informarán de las prestaciones de servicios sociales generales y especializados del sistema de servicios sociales.

Expediente 0103885/2021

TEXTO A PROBADO PLENO 29 DE MARZO DE 2023

4. Los CMSS informarán exclusivamente del estado de expedientes con procedimiento abierto en prestaciones de su competencia, derivando a otros sistemas o prestaciones existentes cuando resulte acreditada la falta de adecuación de la solicitud con las funciones desarrolladas por el Centro al que se dirige.

Artículo 16. *Garantías del servicio.*

Para la adecuada prestación del Servicio de Información, Valoración, Diagnóstico y Orientación Social, se garantiza la suficiencia de medios personales, materiales y funcionales en cada CMSS, de conformidad con el Reglamento de definición y funcionamiento. Concretamente, se garantiza la disponibilidad de los siguientes recursos:

- a) Calendario de trabajo: presencia de la Unidad de Trabajo Social de lunes a viernes, excepto festivos, en horario de 8 a 15 horas. La Jefatura de Servicio podrá establecer franjas de atención en horario de tarde, siempre contando con el personal técnico y administrativo necesario.  
En el CMSS de Barrios Rurales se actualizará anualmente el calendario/horario semanal de atención a los núcleos de población /localidades del Distrito.
- b) Se dispone de un sistema de cita previa con posibilidad de atención presencial y telefónica. Existe posibilidad de recepción de demanda telemática a través de los correos corporativos de cada CMSS o de la creación de un correo específico para ello.
- c) Programación anual de las actividades de coordinación con responsables institucionales, profesionales de sistemas de protección social y entidades sociales, tanto a nivel general (ciudad) como a nivel de cada CMSS (distrito municipal).
- d) Sistema de actualización de los recursos sociales existentes en el ámbito territorial del CMSS y a nivel ciudad.
- e) Modelo de justificación documental de asistencia de la persona usuaria a la consulta profesional. Anexo 1
- f) Modelo de entrega de documentación por parte de la persona usuaria. Anexo 2

*Disposición adicional única. Desarrollo reglamentario*

Corresponde a la Alcaldía-Presidencia, por Decreto, la facultad de desarrollar la presente ordenanza. Dicha facultad podrá delegarse en el titular del Área competente en materia de Servicios Sociales.

Expediente 0103885/2021

TEXTO A PROBADO PLENO 29 DE MARZO DE 2023

*Disposición final. Entrada en vigor*

La presente Ordenanza entrará en vigor a partir de su íntegra publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Zaragoza, una vez haya transcurrido el plazo de quince días previsto en el artículo 141.1 de la Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón.

Expediente 0103885/2021

TEXTO A PROBADO PLENO 29 DE MARZO DE 2023

**ANEXO 1**

**CMSS.....**

**DIRECCION.....**

**TELÉFONO.....**

**D./Dña.** ..... con D.O.I.\* ..... ha acudido a este Centro Municipal de Servicios Sociales en el día de hoy permaneciendo en él de ..... horas hasta las ..... horas para un asunto de su interés.

En I.C. de Zaragoza, a 17 de abril de 2023.

Fdo.:.....

CMSS.....

\* D.O.I. Documento Oficial de Identidad

Expediente 0103885/2021

TEXTO A PROBADO PLENO 29 DE MARZO DE 2023

## ANEXO 2

**CMSS**.....

**DIRECCION**.....

**TELÉFONO**.....

D/Dña.....

D.O.I.....

SIUSS.....

Fecha de solicitud de subsanación de documentación.....

### DOCUMENTACIÓN

	Documento	Fecha de entrega

**Expediente 0103885/2021**

TEXTO A PROBADO PLENO 29 DE MARZO DE 2023