



I. Disposiciones Generales

DEPARTAMENTO DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES

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.

El Estatuto de Autonomía de Aragón, según la reforma aprobada por Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, incluye dentro del Capítulo II de su Título I, relativo a derechos y principios rectores, un mandato expreso en materia de bienestar y cohesión social: “Los poderes públicos de Aragón promoverán y garantizarán un Sistema Público de Servicios Sociales suficiente para la atención de personas y grupos, orientado al logro de su pleno desarrollo personal y social, así como especialmente a la eliminación de las causas y efectos de las diversas formas de marginación o exclusión social, garantizando una renta básica en los términos previstos por ley” (artículo 23.1).

Por su parte, el artículo 71.34.^a declara la competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma en materia de “Acción social, que comprende la ordenación, organización y desarrollo de un sistema público de servicios sociales que atienda a la protección de las distintas modalidades de familia, la infancia, las personas mayores, las personas con discapacidad y otros colectivos necesitados de protección especial”.

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

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

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

La Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón en su artículo 47 establece las competencias de las comarcas especificando, entre otras, la creación, mantenimiento y gestión del Centro Comarcal de Servicios Sociales correspondiente al área básica respectiva, la gestión de los servicios sociales generales, la gestión de programas de atención integral o sectorial, entre otros, los de atención a personas mayores, preservación familiar, cooperación social y voluntariado social, la cobertura de las necesidades sociales básicas en situaciones de emergencia y la gestión de las ayudas de urgente necesidad. Y el artículo 48 enuncia las competencias de los municipios, concretando que los que tengan más de veinte mil habitantes, que constituyan área básica de servicios sociales, ejercerán en dicho ámbito territorial iguales competencias que las asignadas a las comarcas.

La regulación que establece la Ley 5/2009, de 30 de junio, respecto a los Centros de Servicios Sociales, como estructura administrativa y técnica de los servicios sociales generales, se contiene básicamente en su artículo 14, señalándose en su apartado sexto que el Gobierno de Aragón deberá determinar reglamentariamente los equipamientos mínimos de que hayan de disponer tales centros, así como su organización y funcionamiento, sin perjuicio de la potestad de autoorganización que corresponde a las entidades locales. El Centro de Servicios Sociales habrá de adscribirse, en todo caso, al departamento o área en materia de servicios sociales de la entidad local.



El Catálogo de Servicios Sociales de Aragón, regulado mediante Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, determina, en su artículo 3.3, los centros o establecimientos de servicios sociales previstos para la gestión o atención de las diferentes prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales, contemplando a los centros de servicios sociales como una modalidad de los Centros de atención técnica, especificando que se trata de un equipamiento de carácter comunitario diseñado para acoger la estructura administrativa y técnica de los servicios sociales generales. Su configuración debe contemplar la existencia de espacios idóneos para realizar actividades, acciones y atenciones de tipo individual y grupal con el objeto de ofrecer las prestaciones contempladas en su norma de desarrollo.

En consecuencia con lo anterior, y en cumplimiento del calendario establecido en la Disposición final cuarta para el desarrollo de la precitada Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón y en el Catálogo de Servicios Sociales, resulta necesario regular la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales, como equipamientos básicos que se constituyen como la puerta de entrada a los recursos del Sistema Público de Servicios Sociales y a los de las entidades y centros privados que formen parte del Sistema de Responsabilidad pública de Servicios Sociales.

Para ello el Decreto se dota de seis capítulos, siete disposiciones adicionales, una disposición derogatoria única y tres disposiciones finales, que se dedican a regular las funciones y contenido de los centros de servicios sociales, su estructura básica y composición, y los requisitos mínimos materiales y de funcionamiento para garantizar el acceso al Sistema Público de Servicios Sociales a todas las personas que se encuentren en el territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón. Asimismo, se anexa un Glosario de términos y definiciones.

El Capítulo I regula las Disposiciones Generales definiendo el centro de servicios sociales como equipamiento básico, de carácter comunitario, de la red de servicios sociales generales, sus características, ubicación y tipología. El Capítulo II se ocupa de las prestaciones y funciones de los Centros de Servicios Sociales así como sus principios metodológicos, de entre los que destaca la intervención en cada Centro de Servicios Sociales con la metodología de trabajo en equipo y trabajo en red. El Capítulo III aborda los requisitos materiales y funcionales que han de cumplir los centros. El Capítulo IV determina la organización de los centros con base en su carácter territorial y por programas. Determina la estructura básica así como la Dirección técnica de los mismos y la composición del equipo multidisciplinar. Se contemplan las Unidades de Trabajo Social de cada centro como la puerta de entrada a los recursos del Sistema así como los ratios de personal que se deberán cumplir. El Capítulo V se dedica al funcionamiento técnico regulando el profesional de referencia del Sistema Público de Servicios Sociales, así como la Historia Social, el Plan de Atención Social, el Sistema de Información y disposiciones relativas a la formación, investigación e innovación. El último Capítulo regula la financiación de los centros de servicios sociales.

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Ciudadanía y Derechos Sociales, de acuerdo con el dictamen del Consejo Consultivo y previa deliberación del Gobierno de Aragón en su reunión del día 20 de diciembre de 2016,

DISPONGO:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto de la norma.*

1. Este decreto tiene por objeto esencial establecer la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.

2. Es objeto también de este decreto determinar las prestaciones que debe ofrecer, los medios materiales y funcionales con que ha de contar cada Centro de Servicios Sociales, su estructura básica y las funciones de las y los profesionales que la componen.

Artículo 2. *Concepto y estructura del Centro de Servicios Sociales.*

1. El Centro de Servicios Sociales es el equipamiento básico, de carácter comunitario, de la red de servicios sociales generales.

2. Dicho Centro constituye, dentro de cada una de las áreas básicas de servicios sociales que establezca el Mapa de Servicios Sociales, la estructura administrativa y técnica de los servicios sociales generales del Sistema Público de Servicios Sociales.

3. Cada Centro de Servicios Sociales contará con una estructura básica integrada por una persona responsable de la dirección técnica, por profesionales de trabajo social, educación



social, psicología y administración, conforme a las ratios y nivel de dedicación que se establecen en este decreto.

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

5. Cada Centro debe disponer de los medios personales y materiales necesarios para gestionar y desarrollar, al menos, los servicios sociales generales.

Artículo 3. *Características del Centro de Servicios Sociales.*

1. Los Centros de Servicios Sociales son de titularidad de las entidades locales. Corresponde su gestión directa a las comarcas o municipios de más de veinte mil habitantes, cuyo ámbito territorial constituya la correspondiente área básica de servicios sociales.

2. Los Centros de Servicios Sociales realizan acciones preventivas, asistenciales, promocionales y rehabilitadoras, dirigidas a personas, grupos y a la comunidad en general.

Artículo 4. *Ubicación del Centro.*

El emplazamiento del Centro de Servicios Sociales, dentro de cada área básica de servicios sociales, será acordado por la entidad local competente atendiendo a la distribución espacial de la población, la accesibilidad y los criterios fijados por el Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales.

Artículo 5. *Tipologías de Centros de Servicios Sociales.*

1. Los Centros de Servicios Sociales pueden ser:

- a) Comarcales, en aquellas áreas básicas de servicios sociales que coincidan con una delimitación comarcal.
- b) Municipales, en aquellos municipios de más de veinte mil habitantes que constituyan una o varias áreas básicas de servicios sociales.

2. Cada Centro Comarcal de Servicios Sociales extenderá su actuación al conjunto de los municipios comprendidos en su correspondiente área básica de servicios sociales.

CAPÍTULO II

Prestaciones y funciones de los Centros de Servicios Sociales

Artículo 6. *Ámbito subjetivo de atención.*

1. 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 conforme a lo establecido en el artículo anterior, así como a la población desplazada, transeúnte y las personas sin techo con arraigo y alojamientos intermitentes en situación de urgencia social.

2. Para el acceso de las personas atendidas a las diferentes prestaciones gestionadas por el Centro de Servicios Sociales se estará a lo dispuesto en la normativa específica de desarrollo de cada una de ellas.

Artículo 7. *Prestaciones del Centro de Servicios Sociales.*

1. Corresponde a las entidades locales aragonesas la gestión de las prestaciones propias de los servicios sociales generales y de aquellas otras establecidas en el Catálogo de Servicios Sociales conforme al Título V de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón. La gestión de los servicios sociales generales es responsabilidad propia de los Centros de Servicios Sociales.

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

3. Los Servicios de información, valoración, diagnóstico y orientación social; de intervención familiar; de promoción de la animación comunitaria y de la participación; y de prevención e inclusión social, son servicios sociales generales de gestión directa que se desarrollarán desde el Centro de Servicios Sociales.

4. El Servicio de Ayuda a Domicilio y el servicio de teleasistencia pueden gestionarse por la entidad local de manera directa o indirecta. Se desarrollarán desde el Centro de Servicios



Sociales cuando su gestión sea directa. Cuando la gestión sea indirecta, la entidad local competente se regirá por lo establecido en la legislación vigente en materia de Contratos del Sector Público y el Centro de Servicios Sociales se reservará, en todo caso, las funciones de información, valoración, diagnóstico, prescripción, así como la coordinación, supervisión, planificación y evaluación de los mismos.

5. Los Servicios de apoyo a personas cuidadoras, de atención de urgencias sociales y de alojamiento temporal para situaciones de urgencia pueden requerir, para su gestión, de espacios ajenos al Centro de Servicios Sociales.

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

Artículo 8. *Funciones del Centro de Servicios Sociales.*

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

2. En todo caso, al Centro de Servicios Sociales le corresponde desarrollar los servicios sociales generales de gestión directa y la información, valoración, diagnóstico, prescripción, coordinación, supervisión, planificación y evaluación de los servicios sociales generales de gestión indirecta. Además, desde el Centro de Servicios Sociales, de acuerdo con la problemática social propia de la respectiva área básica de servicios sociales, podrán gestionarse los servicios sociales especializados que se le encomienden.

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

- a) Detección y prevención de situaciones de necesidad personal, familiar y comunitaria.
- b) Atención de la problemática, individual y colectiva, de carácter social, de las personas residentes en la zona. Implica atender las demandas sociales; analizar, valorar y diagnosticar situaciones de necesidad social; informar, orientar, prescribir, derivar y acompañar, cuando proceda, a recursos sociales; tratamiento social ante situaciones de necesidad social; intervención primaria en núcleos familiares o convivenciales en situación de riesgo social, especialmente si hay menores; y apoyo técnico a la unidad familiar o de convivencia.
- c) Promoción de medidas de inserción social.
- d) Coordinación de los servicios sociales generales de gestión directa e indirecta.
- e) Gestión de prestaciones económicas de urgente necesidad social y tramitación (valoración y propuesta) del resto de prestaciones económicas del Catálogo de Servicios Sociales.
- f) Evaluación permanente de las situaciones de necesidad y de los efectos de las intervenciones sociales desarrolladas.
- g) Animación comunitaria para favorecer la toma de conciencia de una comunidad sobre su realidad social, sus necesidades y potencialidades e instrumentalizar los mecanismos que hagan posible su participación protagonista en la búsqueda de soluciones y alternativas y en la gestión de los servicios y/o actividades.
- h) Colaboración en la gestión de los servicios y actividades sociales existentes en la zona, procurando la mayor racionalidad y rentabilidad social de los mismos.
- i) Coordinación con los servicios sociales especializados, con los equipos profesionales de los demás sistemas de bienestar social y con el conjunto de las entidades que actúan en el ámbito del área básica de servicios sociales.
- j) Asesoramiento a las Entidades Locales del área básica de servicios sociales en aquellos proyectos, programas y prestaciones de tipo social, proponiendo, tras los estudios oportunos, la creación de nuevos servicios y actividades o la reforma de los existentes.

4. Las y los profesionales de la estructura básica del Centro de Servicios Sociales ejercerán, además, directamente o en colaboración con otros servicios de la entidad local competente, las siguientes funciones:

- a) Atención permanente de urgencias y emergencias sociales, mediante la garantía de un dispositivo de atención durante las veinticuatro horas del día, de conformidad con lo establecido en la normativa que lo regule.
- b) Colaboración con los servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma, mediante la emisión de informes requeridos en los procedimientos de autorización, acreditación o seguimiento de establecimientos de servicios sociales.
- c) Colaboración con los servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma en el control de las condiciones a cumplir por parte de los establecimientos de servicios sociales, mediante la emisión de los oportunos informes.



d) Remisión a jueces y fiscales de la información disponible en el Centro sobre situaciones personales y familiares de quienes se solicite y residan en el ámbito territorial del área básica de servicios sociales, así como de aquella información que se establezca en la legislación de servicios sociales o en los protocolos comunes de actuación y en el marco de la normativa de protección de datos y de los Códigos deontológicos profesionales existentes.

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

6. Además, el Centro de Servicios Sociales, para el desarrollo de programas de servicios sociales especializados, con funciones o tareas de competencia compartida o concurrente entre diferentes administraciones públicas, habrá de reforzarse con las y los profesionales oportunos. Con este personal, el Centro de Servicios Sociales ejercerá las funciones que la normativa les atribuya, al menos, en relación con:

- a) Atención a personas en situación de dependencia.
- b) Atención a menores: gestión del Programa de Preservación Familiar con y sin declaración de riesgo, y gestión del Programa de Reinserción Familiar.
- c) Atención específica o especializada a las mujeres víctimas de violencia.
- d) Atención específica en especiales situaciones de vulnerabilidad y exclusión social.

Artículo 9. *Tareas del Centro de Servicios Sociales.*

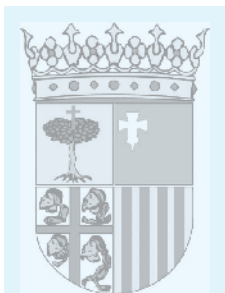
En el ejercicio de las funciones señaladas en el artículo anterior, corresponde al Centro de Servicios Sociales el desarrollo de las siguientes tareas:

- a) La elaboración de criterios, de conformidad con la normativa vigente, para el acceso a centros y servicios sociales generales del área básica de servicios sociales.
- b) El mantenimiento y actualización de la historia social y de los planes individuales de atención social.
- c) La homogeneización documental y metodológica, conforme a los criterios establecidos por el Consejo Interadministrativo de Servicios Sociales.
- d) La coordinación entre las y los profesionales y proyectos del Centro.
- e) La supervisión de casos y del equipo profesional.
- f) Las relaciones de comunicación, colaboración y coordinación con otras áreas de protección social para la ejecución de programas en el ámbito territorial del Centro de Servicios Sociales.
- g) La recogida de información sobre personas usuarias, gestión de prestaciones, programas y servicios, que habrá de ponerse a disposición de la Administración autonómica, a efectos de gestión estadística, información a otras Administraciones públicas y divulgación general.
- h) La elaboración y propuesta a las entidades locales de planes y programas en el ámbito de su territorio y de sus funciones. Los planes y programas que concreten las previsiones del Plan Estratégico de Servicios Sociales aprobado por el Gobierno de Aragón, o de otros instrumentos de planificación autonómica en materia de servicios sociales, habrán de respetar lo establecido en los mismos.
- i) La ejecución de programas y proyectos que desarrollen los planes aprobados por las entidades locales.
- j) El diseño de protocolos de intervención de los servicios públicos en situaciones de crisis y de urgencia y de emergencia social, de conformidad con la normativa vigente y con los protocolos ya existentes.
- k) La divulgación de las actuaciones realizadas y difusión de los resultados.
- l) La valoración y determinación del acceso a prestaciones económicas de acuerdo con el marco legal vigente.
- m) El establecimiento de criterios de funcionamiento de centros, servicios y programas de servicios sociales específicos, cuya gestión corresponda al Centro.

Artículo 10. *Principios metodológicos del Centro de Servicios Sociales.*

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

- a) Atención personalizada y continuada. Ofrecerán una atención integral, centrada en la persona y en todos los ámbitos que afecten a su bienestar y calidad de vida, y ajustada a las necesidades particulares de cada persona y de su entorno familiar, territorial y comunitario, garantizando la continuidad de la atención y sus derechos.



- b) Trabajo en equipo y en red. Las y los profesionales del Centro de Servicios Sociales, tanto de la estructura básica como el resto, intervendrán conjuntamente, compartiendo objetivos e información y aprovechando con eficiencia las diferentes potencialidades en la intervención social.
- c) Calidad. Deberán establecerse estándares adecuados de calidad en el conjunto de las prestaciones y servicios sociales que se gestionen desde el Centro de Servicios Sociales, fomentando la mejora continua del sistema de servicios sociales.
- d) Evaluación permanente. Proceso continuo para constatar y valorar la intervención social y sus efectos, modificando y ajustando las desviaciones producidas a los objetivos generales, y reelaborando los mismos, cuando sea necesario, en base a las necesidades sociales.
- e) Estudio e investigación aplicada. El estudio, sistematización de experiencias e investigación social en el ámbito del Centro de Servicios Sociales que genere un mayor y mejor conocimiento de la realidad, así como de los cambios en las respuestas y mejoras en la intervención del equipo profesional.
- f) Las y los profesionales del Centro de Servicios Sociales desarrollarán su intervención conforme a los protocolos de actuación establecidos y respetando lo expresado en sus Códigos Deontológicos.

CAPÍTULO III Requisitos de los Centros de Servicios Sociales

Artículo 11. *Cumplimiento de condiciones para el funcionamiento del Centro de Servicios Sociales.*

1. El Centro de Servicios Sociales requerirá para su funcionamiento el cumplimiento de las condiciones siguientes:

- a) Disponer de un establecimiento adecuado, que cuente con el equipamiento oportuno y cumpla los requisitos materiales y funcionales contemplados en esta norma.
- b) Disponer del total de profesionales del equipo multidisciplinar.
- c) Disponer de redes y dispositivos informáticos y telemáticos necesarios para atender los requerimientos del Sistema Aragonés de Información de Servicios Sociales.

2. La entidad local titular deberá llevar a cabo todas las actuaciones necesarias para la comprobación del cumplimiento de estas condiciones por el Centro de Servicios Sociales, debiendo adoptar el oportuno acuerdo del que dará traslado al Instituto Aragonés de Servicios Sociales junto con la documentación acreditativa de su cumplimiento.

Artículo 12. *Requisitos materiales del Centro de Servicios Sociales.*

1. El Centro de Servicios Sociales es un establecimiento que deberá ubicarse en uno de los municipios de la comarca.

2. Su diseño, estructura e instalaciones serán adecuadas a sus funciones y han de ajustarse a la normativa vigente en materia de edificación y habitabilidad, con especial atención a las disposiciones reguladoras de seguridad e higiene, y a la normativa en materia de accesibilidad. Contará con señalización exterior que lo identifique y señalización interior de los espacios y servicios.

3. Cada Centro de Servicios Sociales dispondrá, al menos, de los siguientes elementos:

- a) Espacio adecuado para las funciones de recepción.
- b) Área de espera.
- c) Espacios de atención que, en todo caso, deberán garantizar la intimidad y confidencialidad de la intervención social.
- d) Espacios de carácter polivalente.
- e) Redes y dispositivos informáticos y telemáticos necesarios para atender los requerimientos del Sistema Aragonés de Información de Servicios Sociales y posibilitar la explotación de datos.
- f) Aseos adaptados.

4. Los ayuntamientos habilitarán, en su respectivo municipio, el espacio adecuado para la Unidad de Trabajo Social, que habrá de reunir, al menos, las siguientes condiciones:

- a) Ser accesible de conformidad con la legislación vigente en la materia.
- b) Garantizar la atención confidencial, la independencia e intimidad con las personas usuarias y la mayor seguridad posible tanto para ellas como para las y los profesionales.
- c) Disponer de conexión a Internet y de los navegadores aceptados por la aplicación o aplicaciones del Sistema Aragonés de Información de Servicios Sociales.



5. Con el fin de contribuir a la protección del medio ambiente y a una más eficiente utilización de los recursos públicos disponibles, los Centros de Servicios Sociales promoverán medidas de ahorro energético en las instalaciones y equipamientos que utilicen.

Artículo 13. Requisitos funcionales del Centro de Servicios Sociales.

El Centro de Servicios Sociales debe observar, como mínimo, los siguientes requisitos de funcionamiento:

- a) Disponer de la estructura básica con dirección técnica, profesionales multidisciplinares y estructura administrativa conforme a los criterios establecidos en este decreto.
- b) Contar con un Reglamento de funcionamiento interno.
- c) Mantener actualizada en cada Unidad de Trabajo Social y en el propio centro una herramienta de información de personas usuarias de servicios sociales ajustada a lo establecido en el Sistema Aragonés de Información de Servicios Sociales.
- d) Dar a conocer a la ciudadanía información de los servicios sociales que gestione, y de sus requisitos de acceso.
- e) Elaborar una memoria anual del Centro de Servicios Sociales y de los proyectos de servicios sociales generales y de los programas específicos de servicios sociales que permita evaluar, entre otros factores, el grado de consecución de los objetivos propuestos, los recursos asignados, el coste económico, los servicios prestados, los resultados y el volumen de actividad desarrollado. De esta información se dará cuenta al órgano competente de la Comunidad Autónoma en los modelos documentales que éste elabore al efecto.
- f) Participar en sesiones de información, formación y coordinación con otros Centros de Servicios Sociales y con las diferentes unidades administrativas y de gestión de servicios sociales de las administraciones públicas.
- g) Disponer de un libro oficial de reclamaciones, foliado, en el que la ciudadanía podrá expresar sus quejas y de un buzón de sugerencias, sin menoscabo de la capacidad de la ciudadanía para expresar sus opiniones, quejas o reclamaciones de acuerdo con la normativa vigente.

CAPÍTULO IV Organización

Artículo 14. Organización del Centro de Servicios Sociales.

1. El Centro de Servicios Sociales ha de dotarse de una organización del trabajo que permita el adecuado apoyo y coordinación de las diferentes Unidades de Trabajo Social, como elementos organizativos básicos de cada área básica de servicios sociales.

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

- a) Organización territorial. Con carácter general, para una mayor y mejor efectividad y eficiencia en el ejercicio de sus funciones, el Centro de Servicios Sociales se organizará en función de la población de su territorio. Las áreas básicas de servicios sociales se estructuran en función del territorio y la población, considerando como referencia la delimitación comarcal. En cada área básica habrá un Centro de Servicios Sociales, salvo excepciones expresamente previstas. En cada Centro de Servicios Sociales, para el desarrollo operativo de sus funciones habrá, al menos, un Servicio Social de Base, entendido como fórmula organizativa de desconcentración técnica. Se prestará atención directa a la población de todos y cada uno de los municipios a través de la Unidad de Trabajo Social.
- b) Organización por programas. En todo caso, cuando las circunstancias poblacionales o la complejidad y la especificidad de la intervención lo requieran, para una mejor cobertura de las necesidades sociales, cabrá establecer una organización por programas, considerando en todo caso la organización territorial.

Artículo 15. Estructura básica del Centro de Servicios Sociales.

La estructura básica del Centro de Servicios Sociales estará compuesta por:

- a) Dirección técnica.
- b) Equipo multidisciplinar.
- c) Administración.

Artículo 16. Dirección técnica.

1. Cada Centro contará con un/a Director/a técnico/a, cuyo perfil profesional será cualquiera de los contemplados en el equipo multidisciplinar y que habrá de disponer, al menos,



de diplomatura universitaria o titulación de grado o equivalente y un mínimo de cinco años de experiencia profesional en gestión de servicios sociales generales.

2. Corresponde a la Dirección técnica del Centro la representación del mismo, la dirección de su actividad técnica, gestión económica y gestión de personal, la coordinación de sus diferentes unidades, y la emisión de informes.

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

- a) Gestión Económica: planificación, propuesta y gestión del presupuesto del Centro, de las prestaciones de servicios sociales generales y de los programas específicos de servicios sociales que se desarrollen desde el Centro; búsqueda de recursos externos, gestión, y colaboración en la tramitación y en la justificación económica de proyectos con financiación externa.
- b) Gestión de personal: dirección del personal del Centro; organización y coordinación de la actividad del equipo multidisciplinar; reparto equitativo de responsabilidades y cargas de trabajo, planificación y coordinación de la formación y reciclaje de las y los profesionales del Centro; intervención en la preparación y desarrollo de los procesos selectivos del personal del Centro. Todo ello con la total observancia del marco legal vigente en materia de relaciones laborales y prevención de riesgos laborales.
- c) Actividad técnica: planificación, información, propuesta, control y seguimiento de los servicios propios y de posibles servicios contratados; gestión de las tareas de investigación; responsabilidad en las tareas de comunicación del Centro al exterior.

Artículo 17. *Equipo multidisciplinar.*

1. El equipo multidisciplinar del Centro se conforma con profesionales que serán empleados públicos de la entidad local titular. El equipo multidisciplinar se compone, con carácter general, de Trabajadores/as Sociales, Educadores/as y Psicólogos/as.

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

3. En el equipo multidisciplinar se integran, en su caso, los Servicios Sociales de Base como fórmula organizativa de desconcentración funcional y técnica, para favorecer la operatividad y ejecución de las funciones del Centro de Servicios Sociales.

4. En cada municipio aragonés se garantizará la atención de una Unidad de Trabajo Social a la que corresponde articular respuestas a las situaciones de necesidad social, mediante la atención directa y presencial adecuada para el desarrollo en cada municipio de las actuaciones siguientes:

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

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



6. Para el ejercicio profesional en las Unidades de Trabajo Social se requiere disponer de la titulación de Graduado/a en Trabajo Social, Diplomado/a en Trabajo Social o Asistente Social.

7. La entidad local titular procurará mantener la asignación del personal de las Unidades de Trabajo Social a los municipios que tenga asignados, evitando la rotación o movilidad excesiva de profesionales que acceden a información sensible de las personas atendidas.

Artículo 18. *Administración.*

1. El Centro de Servicios Sociales contará con personal de administración, propio y suficiente, para el desarrollo de sus funciones.

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

Artículo 19. *Ratios de personal de la estructura básica del Centro de Servicios Sociales.*

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

2. Las áreas básicas de servicios sociales que coinciden con la delimitación comarcal contarán con un Centro Comarcal de Servicios Sociales.

3. Las delimitaciones comarcales en las que exista algún municipio de más de veinte mil habitantes contarán, al menos, con un Centro Municipal de Servicios Sociales para cada municipio de más de veinte mil habitantes que constituya área básica de servicios sociales, y con un Centro Comarcal de Servicios Sociales para el resto de la población de esa delimitación comarcal.

4. En cada Centro Comarcal de Servicios Sociales la estructura básica estará constituida, al menos, por los perfiles profesionales y ratios que se relacionan, teniendo en cuenta la población del área básica que debe atenderse:

- a) Comarcas con población inferior a cinco mil habitantes: Un/a Director/a técnico/a, un/a Trabajador/a Social, y una persona de apoyo administrativo. El personal de dirección y administración podrán tener dedicación parcial.
- b) Comarcas con población entre cinco mil uno y diez mil habitantes: Un/a Director/a técnico/a, un/a Trabajador/a Social por cada tres mil quinientos habitantes, un/a Educador/a, y una persona de apoyo administrativo.
- c) Comarcas con población de entre diez mil uno y veinte mil habitantes: Un/a Director/a técnico/a, un/a Psicólogo/a, un/a Trabajador/a Social por cada cuatro mil habitantes, un/a Educador/a por cada diez mil habitantes, y una persona de apoyo administrativo por cada ocho mil habitantes. El/la psicólogo/a podrá tener dedicación parcial.
- d) Comarcas con población de entre veinte mil uno y cincuenta mil habitantes: Un/a Director/a técnico/a, un/a Psicólogo/a, un/a Trabajador/a Social por cada cinco mil habitantes, un/a Educador/a por cada quince mil habitantes, y una persona de apoyo administrativo por cada quince mil habitantes.
- e) Comarcas con población de más de cincuenta mil habitantes: Un/a Director/a técnico/a por cada Centro de Servicios Sociales, un/a Psicólogo/a por cada veinte mil habitantes, un/a Trabajador/a Social por cada seis mil habitantes, un/a Educador/a por cada quince mil habitantes, y una persona de apoyo administrativo por cada quince mil habitantes.

5. Los Centros Comarcales de Servicios Sociales contarán además, con otro/a Trabajador/a Social más, cuando concorra alguna de las siguientes circunstancias: a) Densidad de población inferior a cinco habitantes por kilómetro cuadrado; b) Más de treinta y cinco municipios; c) Más de sesenta núcleos de población, excluidos los municipios; d) Tres o más municipios con población superior a tres mil habitantes.

6. En cada Centro Municipal de Servicios Sociales, en municipios con más de veinte mil habitantes en una delimitación comarcal, su estructura básica estará constituida, al menos, por los perfiles profesionales y ratios que se relacionan:

- a) Un/a Director/a técnico/a.
- b) Un/a Trabajador/a Social por cada ocho mil habitantes.
- c) Un/a Educador/a por cada veinte mil habitantes.
- d) Un/a Psicólogo/a por cada veinticinco mil habitantes. Si la población es inferior, podrá disponer de dedicación parcial.
- e) Un/a Administrativo/a o Auxiliar Administrativo por cada quince mil habitantes.



7. La composición y ratios de la estructura básica de los Centros de Servicios Sociales, en las áreas básicas de servicios sociales que se constituyan en la Delimitación Comarcal de Zaragoza y en la ciudad de Zaragoza se regirán por lo establecido en las disposiciones adicionales primera y segunda de este decreto.

8. La dedicación del personal de la estructura básica se entenderá completa, excepto en aquellos supuestos en los que se especifica la posibilidad de dedicación parcial: Dirección técnica y personal de apoyo administrativo en comarcas de población inferior a cinco mil habitantes; Psicólogo/a en comarcas con población entre diez mil uno y veinte mil habitantes y en municipios de entre veinte mil un habitantes y veinticinco mil habitantes.

9. Con carácter general, la jornada laboral mensual del equipo multidisciplinar se distribuirá con un máximo del sesenta por ciento para la atención individual, y un mínimo del diez por ciento para cada una de las siguientes funciones: prevención, animación comunitaria, coordinación y gestión de servicios/programas.

CAPÍTULO V Funcionamiento técnico

Artículo 20. *Profesional de referencia en el Sistema Público.*

1. Para asegurar el carácter global e integral en la atención social y la coordinación de todas las intervenciones, a cada persona que acceda al Sistema Público de Servicios Sociales se le asignará un/a profesional de referencia que será un/a trabajador/a social, al menos en el ámbito de los Servicios Sociales Generales, con la finalidad de asegurar la integralidad y continuidad en la intervención. Y en el nivel de atención especializada será aquel miembro del equipo multidisciplinar que se determine, conforme a la específica composición de cada equipo.

2. En el ámbito de los Servicios Sociales Generales, el profesional de referencia será un/a Trabajador/a social del Centro de Servicios Sociales, con la condición de empleado/a público, que será el responsable de la historia social y del plan de atención social de las personas usuarias que tenga asignadas.

3. Serán funciones específicas del profesional de referencia las siguientes:

- a) Conocer a fondo la situación y características socio-familiares de la persona usuaria, así como sus expectativas.
- b) Registrar la información pertinente en la historia social y mantenerla actualizada.
- c) Asegurar una atención global e integral.
- d) Elaborar el Plan de Atención social, decidiendo con la persona usuaria los objetivos y la intervención social a desarrollar.
- e) Coordinar y dotar de coherencia los diferentes programas individuales y familiares de intervención que conformen el Plan de atención social.
- f) Orientar, apoyar, acompañar y realizar el seguimiento global del conjunto de intervenciones desarrolladas por el equipo multidisciplinar del Centro de Servicios Sociales, y coordinar las intervenciones que se desarrollen en los servicios sociales especializados, en otros sistemas de protección social y, en su caso, en entidades sociales.
- g) Aquellas otras que se le asignen reglamentariamente.

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

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

6. En el supuesto de considerarse oportuno establecer criterios de rotación del profesional de referencia, éstos se reflejarán en el reglamento de funcionamiento interno del Centro de Servicios Sociales. En todo caso, la frecuencia en la rotación no será inferior a doce meses.

Artículo 21. *Historia social.*

1. Todas las personas usuarias del Sistema Público de Servicios Sociales tendrán una única historia social que será abierta por el Centro de Servicios Sociales.

2. La historia social es el documento en el que se registran exhaustivamente todos los datos significativos (personales, familiares, psicológicos, sociales, sanitarios, de vivienda, económicos, laborales, educativos u otros) de la situación socio-familiar de una persona



usuaria, la situación de necesidad, la demanda, el diagnóstico y subsiguiente intervención plasmada en el plan de atención social, las gestiones e informes de seguimiento y la evolución de tal situación.

3. La historia social será el instrumento básico que asegura la conexión y coordinación entre el Centro de Servicios Sociales y los servicios sociales especializados para mantener una intervención continuada en el Sistema Público de Servicios Sociales.

Artículo 22. *Plan de atención social.*

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

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

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

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

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

Artículo 23. *Sistema de Información.*

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

2. El Centro de Servicios Sociales solicitará a las personas usuarias autorización para utilizar sus datos a los efectos de la intervención social y de explotación estadística por cualquier Administración Pública competente en la materia.

3. Los datos personales recabados por el Centro, así como los incluidos en el Sistema de Información, se regirán por lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, y por su normativa de desarrollo.

4. Las Administraciones Públicas titulares de ficheros de datos personales en materia de servicios sociales deberán declarar dichos ficheros en la Agencia Española de Protección de Datos.

Artículo 24. *Instrumentos técnicos comunes de valoración, diagnóstico y evaluación.*

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

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

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

Artículo 25. *Formación, investigación e innovación.*

1. El personal de los Centros de Servicios Sociales propondrán a su entidad local y al órgano competente del Gobierno de Aragón la realización de actividades formativas para la actualización de los conocimientos técnico-profesionales, incluyendo las técnicas operativas, el marco legal de referencia, la cultura de calidad, las técnicas de gestión e investigación de servicios sociales, la ética y deontología profesional, el perfeccionamiento de habilidades y actitudes, el desarrollo de capacidades y la adquisición de herramientas con objeto de mejorar la calidad, la eficacia y eficiencia de la atención social en beneficio de las personas usuarias y del conjunto de la ciudadanía.



2. El personal de los Centros de Servicios Sociales de la entidad local titular colaborarán con los de otras administraciones públicas en materia de investigación y fomentarán la innovación en servicios sociales pudiendo desarrollar sus propias investigaciones, estudios y sistematizaciones de la práctica con el fin de mejorar su intervención y la del equipo, el desarrollo de programas y servicios y la transformación de la realidad social.

3. El personal de los Centros de Servicios Sociales participará en las sesiones formativas, estudios e investigaciones que se promuevan, convoquen o informen desde el Gobierno de Aragón, siempre que quede garantizada la atención social y en la frecuencia y condiciones que la entidad local establezca.

CAPÍTULO VI

Financiación de los Centros de Servicios Sociales

Artículo 26. *Financiación del Centro de Servicios Sociales.*

1. La Comunidad Autónoma y las entidades locales participarán en la financiación de los Centros de Servicios Sociales, tanto en lo relativo a infraestructuras y equipamiento como a los costes de personal de la estructura básica, a la gestión de los servicios sociales generales y programas específicos de servicios sociales.

2. Para la construcción, rehabilitación, reforma, adaptación y equipamiento del establecimiento en que se ubique el Centro de Servicios Sociales, las entidades locales podrán contar con financiación parcial de la Comunidad Autónoma de acuerdo con las disponibilidades presupuestarias y conforme a los criterios y prioridades establecidos por el Gobierno de Aragón.

3. La financiación de la Administración de la Comunidad Autónoma a las comarcas cubrirá, al menos, un cincuenta por ciento del coste de las y los profesionales de la estructura básica de los Centros de Servicios Sociales y se realizará conforme a lo establecido en las leyes de Administración local y de Comarcalización de Aragón, con cargo a los créditos presupuestarios habilitados a tal efecto.

4. La financiación de la Administración de la Comunidad Autónoma a las entidades locales no comarcalizadas, para la gestión de los Centros de Servicios Sociales cubrirá, al menos, un cincuenta por ciento del coste de las y los profesionales de la estructura básica de los Centros de Servicios Sociales previstos en este decreto y de los servicios sociales generales, conforme a lo que se establezca en los correspondientes convenios de colaboración.

5. El sistema de financiación de los servicios sociales generales vendrá regulado en la normativa de desarrollo de cada uno de ellos. En todo caso, para la financiación del servicio de Atención permanente de urgencias sociales se establecerán los acuerdos pertinentes entre el Gobierno de Aragón y las Entidades Locales de conformidad con lo que establezca la normativa que regule dicho servicio.

6. Además, para la gestión de las prestaciones de servicios sociales especializados, la Administración de la Comunidad Autónoma financiará a las entidades locales competentes el cien por cien del coste de las funciones delegadas o encomendadas para la atención de personas en situación de dependencia y, al menos, un setenta y cinco por ciento del coste de los programas y servicios con funciones compartidas y/o concurrentes entre ambas administraciones para la atención de menores, atención específica o especializada a las mujeres víctimas de violencia y atención específica en especiales situaciones de vulnerabilidad y exclusión social.

7. Las comarcas y los ayuntamientos de más de veinte mil habitantes que formen parte de una comarca se responsabilizarán de los gastos de personal, mantenimiento y gestión de su respectivo Centro de Servicios Sociales y de los que comporte la ejecución de sus competencias en servicios sociales generales, debiendo incluir en sus presupuestos los créditos necesarios para el cumplimiento de sus compromisos en esa materia. Establecerán acuerdos entre ambas partes para distribuir la financiación incondicionada del Gobierno de Aragón a la comarca en esta materia.

8. Los municipios participarán económicamente en la financiación de los costes del personal de la estructura básica de los Centros de Servicios Sociales y en la financiación de los programas y servicios con funciones compartidas y/o concurrentes, mediante la aportación económica que el Consejo Comarcal establezca.

9. Además, cada municipio se responsabilizará de los gastos derivados de la ejecución de las funciones y servicios que le correspondan en materia de servicios sociales generales, debiendo incluir en sus presupuestos los créditos necesarios para el cumplimiento de sus obligaciones, para la adecuación de Unidades de Trabajo Social del Centro de Servicios Sociales y para asumir los compromisos en la materia con la respectiva comarca o la Administración de la Comunidad Autónoma, en su caso.



10. Los municipios en los que se vaya a ubicar el Centro de Servicios Sociales deben facilitar el suelo con las infraestructuras de urbanización necesarias.

Disposición adicional primera. *Mancomunidad Central de Zaragoza.*

1. La Mancomunidad Central de Zaragoza, hasta que se constituya la comarca correspondiente, se equipara en competencias y funciones a las comarcas a los efectos del presente reglamento.

2. La Mancomunidad, en virtud de su población total, dispondrá de la estructura básica de profesionales compuesta por los perfiles y ratios establecidos en el artículo 19.4.e).

3. Para una gestión más racional de los servicios sociales generales, la Mancomunidad establecerá, en cada uno de los cinco ejes territoriales contemplados en sus estatutos, un Centro de Servicios Sociales al que se adscribirá, con la distribución que corresponda, el personal resultante de aplicar lo establecido en el apartado anterior.

Disposición adicional segunda. *Ciudad de Zaragoza.*

1. Las ratios de habitantes para determinar el número de Centros de Servicios Sociales y su ubicación se recogerán en el Mapa de Servicios Sociales.

2. No obstante, con carácter provisional, se considera un Centro de Servicios Sociales por, al menos, cuarenta y cinco mil habitantes y, a efectos de contemplar el personal mínimo de la estructura básica de los Centros Municipales de Servicios Sociales en la ciudad de Zaragoza, se establecen las siguientes ratios:

- Un/a Director/a técnico/a para cada Centro de Servicios Sociales.
- Un/a Trabajador/a social por cada quince mil habitantes.
- Un/a Educador/a Social, Familiar y/o Unidad de Infancia por cada veinte mil habitantes.
- Un/a Psicólogo/a por cada sesenta y cinco mil habitantes.
- Un/a Auxiliar de servicios sociales (Técnico Medio y Auxiliar sociocultural/ de promoción, Administrativo, Auxiliar administrativo) por cada treinta mil habitantes.

3. La dirección técnica del Centro Municipal de Servicios Sociales podrá ejercerse por quienes desempeñan su función en la categoría de Unidad Técnica de Servicios Sociales.

Disposición adicional tercera. *Convenios de colaboración.*

El Departamento competente en materia de servicios sociales establecerá con las entidades locales titulares de un Centro de Servicios Sociales un convenio de colaboración que contemplará los compromisos técnicos de cada una de las partes para garantizar las funciones de los Centros de Servicios Sociales. Los acuerdos financieros que puedan incluirse tomarán como base lo establecido en el artículo 27 respecto a la financiación de Centros de Servicios Sociales.

Disposición adicional cuarta. *Reserva de términos.*

Quedan reservadas a las Administraciones públicas competentes de la Comunidad Autónoma de Aragón, para su exclusiva utilización, las expresiones "Área básica de servicios sociales", "Centro Comarcal de Servicios Sociales", "Centro Municipal de Servicios Sociales", "Servicio Social de Base" y "Unidad de Trabajo Social", en cualquiera de sus formas o combinaciones, o cualquier otra que pueda inducir a confusión.

Disposición adicional quinta. *Glosario.*

Conforme a lo previsto en la Disposición adicional primera de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, y con la finalidad de facilitar la comprensión de los contenidos de este decreto, se incorpora como anexo un glosario en el que se contiene la definición de los términos básicos utilizados.

Disposición adicional sexta. *Representación gráfica de los Centros de Servicios Sociales. Identidad corporativa.*

Para favorecer la identificación de los Centros de Servicios Sociales por el conjunto de la población, así como para destacar su pertenencia al Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón, cada Centro deberá ajustarse a las reglas de identidad corporativa que se aprueben para el Sistema Público.

Disposición adicional séptima. *Referencias de género.*

Las menciones genéricas en masculino que aparecen en el articulado de este decreto se entenderán referidas también a su correspondiente femenino.



Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cuantas normas de igual o inferior rango se opongan a lo previsto en este decreto.

Disposición final primera. *Implantación y desarrollo.*

1. La Administración de la Comunidad Autónoma regulará, mediante orden del titular del Departamento competente en materia de servicios sociales, las características de identificación gráfica de los Centros de Servicios Sociales. Esta identificación se adaptará a las características de identidad corporativa que se establezcan para el Sistema Público de Servicios Sociales.

2. Las entidades locales titulares del Centro de Servicios Sociales deberán aprobar un reglamento de funcionamiento interno del Centro y la Carta de derechos y deberes de las personas usuarias.

3. El Consejo Interadministrativo elaborará los protocolos básicos y modelos homogéneos de instrumentos técnicos propios, así como los de coordinación con otros sistemas, a utilizar por los Centros de Servicios Sociales.

Disposición final segunda. *Habilitación normativa.*

Se autoriza a la persona titular del Departamento competente en materia de servicios sociales para aprobar las disposiciones necesarias para el desarrollo y ejecución de lo previsto en este decreto.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

Este decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el "Boletín Oficial de Aragón".

Zaragoza, 20 de diciembre de 2016.

**El Presidente del Gobierno de Aragón,
JAVIER LAMBÁN MONTAÑÉS**

**La Consejera de Ciudadanía
y Derechos Sociales,
MARÍA VICTORIA BROTO COSCULLUELA**



ANEXO GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

De conformidad con lo establecido en la Disposición adicional primera de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, se establece el siguiente glosario de términos básicos utilizados en este decreto:

Área básica de servicios sociales. Es el ámbito territorial en que se estructura, de forma descentralizada, la prestación de los servicios sociales generales, integrado por los municipios pertenecientes a cada delimitación comarcal.

Centro de Servicios Sociales. El Centro de Servicios Sociales es el equipamiento básico, de carácter comunitario, de la red de servicios sociales generales. Estará dotado de profesionales de la estructura básica, de profesionales específicos para la gestión de determinados servicios sociales generales, y de profesionales con carácter complementario para el desarrollo de determinadas actuaciones en materia de servicios sociales especializados de competencia compartida o concurrente entre la administración local y autonómica.

Estructura básica del Centro de Servicios Sociales. Conjunto de profesionales integrado por una persona responsable de la dirección técnica, por profesionales de trabajo social, educación social, psicología y administración.

Servicio Social de Base. Los Servicios Sociales de Base constituyen una fórmula de descentralización técnica en la organización del Centro de Servicios Sociales para favorecer la operatividad y ejecución de sus funciones. Las y los profesionales de los Servicios Sociales de Base forman parte del equipo multidisciplinar del Centro de Servicios Sociales.

Unidades de trabajo social. En cada Servicio Social de Base, una Unidad de Trabajo Social prestará atención directa a la población de cada uno de los municipios que tenga asignados. Garantiza a través de los Trabajadores sociales una atención directa para facilitar el acceso al sistema de servicios sociales prestando atención en primera instancia a las necesidades sociales relacionadas con la garantía para el acceso y uso de los recursos sociales en condiciones de igualdad, con la consecución de formas de convivencia positiva para la realización personal y la autonomía y con la promoción de condiciones personales y sociales para participar en la vida social.

Urgencia social. A los efectos de lo establecido en este decreto, se entenderá por urgencia social aquella situación sobrevenida, excepcional o extraordinaria que afecta a una persona o unidad de convivencia, siempre que suponga riesgo para la integridad física, no exista persona de apoyo que pueda ocuparse de la situación, y requiera atención inmediata a juicio del profesional que realiza la valoración. Con el fin de atender las situaciones que puedan producirse fuera del horario habitual del Centro de Servicios Sociales, deberá garantizarse en cada área básica de servicios sociales un dispositivo permanente de atención.

Emergencia social. A los efectos de lo establecido en este decreto, se entenderá por emergencia social aquel suceso que sobreviene de modo imprevisto, así como aquellas situaciones extraordinarias de crisis económica y financiera que afectan a numerosas personas y familias, afectando a la cobertura de sus necesidades básicas, a la convivencia, al alojamiento, y a las crisis emocionales derivadas de dichos sucesos.