

SECCIÓN SEXTA

Núm. 1303

AYUNTAMIENTO DE CALATAYUD

ANUNCIO del Ayuntamiento de Calatayud, relativo a la aprobación del reglamento de funcionamiento del Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Calatayud:

El Ayuntamiento de Calatayud, por acuerdo Pleno de fecha 23 de diciembre de 2025 aprobó el reglamento de funcionamiento del Centro de Servicios Sociales, sometido el expediente a información pública mediante inserción de anuncios en el BOPZ núm. 6, del 9 de enero de 2026, y en el tablón de edictos municipal, y transcurrido el plazo de treinta días hábiles sin que se hayan formulado reclamaciones, reparos u observaciones al mismo, el acuerdo provisional se eleva a definitivo, por lo que entrará en vigor a los quince días de la publicación del texto en el BOPZ, que se transcribe a continuación:

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES DE CALATAYUD

Preámbulo

I

Los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Calatayud están integrados, por un lado, por su estructura básica que según la normativa aragonesa en la materia se denomina Centro Municipal de Servicios Sociales y por un equipamiento de servicios sociales especializado en la atención integral a personas mayores de sesenta y cinco años y/o en situación de dependencia denominado Residencia Municipal San Íñigo.

Ambos equipamientos se integran bajo la dirección técnica de los Servicios Sociales. El presente reglamento afecta exclusivamente al equipamiento básico denominado Centro Municipal de Servicios Sociales (en adelante CMSS), quedando reservada la regulación reglamentaria del equipamiento Residencia Municipal San Íñigo a su propio texto normativo.

II

La Ley de Servicios Sociales de Aragón, y en especial el Decreto 30/2023 de 22 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales en Aragón, fijan la obligatoriedad de contar con un reglamento de funcionamiento de estos centros, así como una carta de derechos y deberes de las personas usuarias.

Calatayud, carece hasta el momento de esta regulación municipal propia que, en materia de acción e intervención social y derechos sociales, establezca un marco organizativo y de funcionamiento específico en esta materia orientado a sus peculiaridades y características sociales y poblacionales.

El contexto normativo vigente a través del cual se han de implementar las políticas públicas en materia de derechos sociales y acción social viene definido, fundamentalmente, por las siguientes normas de ámbito autonómico:

—Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.

—Decreto 66/2016, de 31 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la Carta de derechos y deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales de Aragón.

—Decreto 55/2017, de 11 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Mapa de Servicios Sociales de Aragón.

—Ley 9/2013, de 28 de noviembre, de Autoridad de Profesionales del Sistema Sanitario y de Servicios Sociales Públicos de Aragón.

—Decreto 30/2023 de 22 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales en Aragón.

El título VI de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo 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 este reglamento viene justificado por una razón de interés general, como es el establecimiento de una regulación municipal del CMSS propia que, en materia de acción e intervención social y derechos sociales, establezca un marco organizativo y de funcionamiento específico que atienda a las particularidades de la ciudad de Calatayud.

Se proponen una serie de objetivos que se pretenden conseguir a través de este reglamento como son incrementar la seguridad jurídica, simplificar y agilizar el trabajo de los y las profesionales que trabajan, directa o indirectamente, en relación con las materias objeto de regulación en esta norma, la aprobación de una norma que, manteniendo el necesario rigor jurídico y sin menoscabar su calidad técnica, resulte accesible al conjunto de los ciudadanos y ciudadanas, mediante la utilización de un lenguaje comprensible e inclusivo. 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 presente norma se limita únicamente a la regulación del funcionamiento y organización del Centro Municipal de Servicios Sociales como equipamiento básico de responsabilidad municipal.

El principio de seguridad jurídica establece 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 actuación y toma de decisiones de las personas y empresas. Este principio queda garantizado en la presente norma a través de su estricto ajuste a la distribución competencial que establecen tanto la Constitución, como la Ley 7/1985 Reguladora de las Bases de Régimen Local, como la Ley 27/2013 de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local, así como la Ley 5/2009 de Servicios Sociales de Aragón.

La presente norma cumple con el principio de transparencia, declarando en este preámbulo y en el articulado que le sucede los objetivos que persigue y sometiéndose a los procesos de información y consulta pública que la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece en su artículo 133 a fin de recabar la opinión de los particulares y organizaciones que pudieran verse afectados por su aplicación.

En aplicación del principio de eficiencia, la presente norma 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 a realizar por los usuarios y usuarias para ser atendidos por el CMSS.

Finalmente, respecto a la cuantificación y valoración de los gastos e ingresos públicos presentes o futuros, afectados por esta norma, señalar que su aplicación no supone un mayor gasto que el ya contemplado en los presupuestos municipales una vez aplicadas, por un lado, las obligaciones que suponen los procesos de concertación y convenio que el Ayuntamiento tiene establecidos con la Comarca y con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, y las que le confiere el Decreto 30/2023, por otro, en cuanto a la dotación y sostenimiento específicamente del Centro Municipal de Servicios Sociales de la ciudad de Calatayud.

III

La Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, 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.

El título II de esta Ley, 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 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, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma 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, el Gobierno de Aragón ha procedido a regular el funcionamiento de este tipo de centros mediante sendos decretos en 2016 (184/2016) y más recientemente mediante el Decreto 30/2023, de 22 de marzo, por el que se regula la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales en Aragón 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.

Por una parte, la Ley 5/2009 establece en su artículo 15 que las funciones que debe desarrollar un Centro de Servicio Sociales son las siguientes:

- a) Prevención y detección de las situaciones de necesidad personal, familiar y comunitaria.
- b) Información, orientación, valoración, diagnóstico y asesoramiento.
- c) Realización de las actuaciones preventivas, tratamiento social e intervenciones necesarias en situaciones de necesidad social y su evaluación.
- d) Realización de aquellas funciones que reglamentariamente se le asignen en materia de atención a las personas en situación de dependencia.
- e) Intervención en los núcleos familiares o convivenciales en situación de riesgo social, especialmente si hay menores.
- f) Prestación de servicios de ayuda a domicilio, teleasistencia, alojamiento temporal y apoyo a la unidad familiar o de convivencia.
- g) Promoción de medidas de inserción social.
- h) Prestación de servicios de intervención socioeducativa no residencial para niños, niñas y adolescentes.
- i) Gestión de prestaciones de urgencia social.
- j) Fomento de la animación comunitaria, estableciendo mecanismos que hagan posible la participación activa de la comunidad en la búsqueda de respuestas a las situaciones de necesidad social y de mejora y promoción de las condiciones de vida y convivencia.

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

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

m) Colaboración con los servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma en el ejercicio de sus funciones de autorización e inspección en materia de servicios sociales.

n) Elaboración de propuestas de actuación o intervención social que correspondan a las entidades locales o a la Comunidad Autónoma.

o) Atención permanente de urgencias sociales.

p) Recogida de información sobre personas usuarias y gestión de programas y servicios, que pondrán a disposición de la Administración de la Comunidad Autónoma en la forma establecida por esta.

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

r) Remisión a jueces y fiscales de la información que se solicite sobre situaciones personales y familiares de quienes residen en el ámbito territorial del Centro, así como de aquella información que se establezca en la legislación de acción social o en los protocolos comunes de actuación.

s) Aquellas otras funciones que se establezcan legal o reglamentariamente.

Por su parte, el mencionado decreto 30/23 completa las funciones anteriores estableciendo en su artículo 8 que:

«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 con los recursos habilitados al efecto».

Y más adelante concreta las funciones que corresponden a la estructura básica del Centro de Servicios Sociales de la siguiente forma:

«Atender la problemática, individual y colectiva, de carácter social, de las personas residentes en la zona. Implica recibir las demandas sociales; analizar, valorar, diagnosticar y atender situaciones de necesidad social; informar, orientar, prescribir, derivar y acompañar, cuando proceda, a recursos sociales; realizar el tratamiento social ante situaciones de necesidad social; intervenir desde el ámbito de atención primaria en núcleos familiares o convivenciales en situación de riesgo social, en situaciones de violencia de género y especialmente en cualquier situación que afecte a menores; y apoyar técnicamente a la unidad familiar o de convivencia».

IV

El presente Reglamento se dirige a concretar con más detalle las generalidades contenidas en la normativa aludida en cuanto a la naturaleza, competencias y funciones de la estructura básica del Sistema de Servicios Sociales en Calatayud así como establecer el modelo de atención y regular en detalle sus procesos funcionales y la intervención, funciones y cometidos de los distintos perfiles profesionales que conforman su equipo interprofesional.

Para ello, el reglamento consta de 5 capítulos y 41 artículos, y 1 disposición final.

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. — Finalidad y objeto de la norma.

1. El presente reglamento tiene por objeto regular las competencias y definir y organizar el funcionamiento del Centro Municipal de Servicios Sociales de Calatayud, como equipamiento básico, de carácter comunitario que debe garantizar la atención primaria de las necesidades sociales básicas atribuidas al Sistema Público de Servicios Sociales por la normativa estatal y autonómica.

2. Asimismo, el presente reglamento también tiene por objeto regular la carta de derechos y deberes de las personas usuarias del Centro Municipal de Servicio Sociales del Ayuntamiento de Calatayud

Artículo 2. — Coherencia y seguridad jurídica de la norma.

El presente reglamento cumple con el requisito de seguridad jurídica y coherencia legislativa manteniendo conformidad con las disposiciones legales vigentes, de las que destacan la Carta Social Europea; el pilar europeo de Derechos Sociales, la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local; la Ley 27/2013 de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local; la resolución de 25 de mayo de 1988, de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, para el desarrollo de las prestaciones básicas de Servicios Sociales de Corporaciones Locales; la Ley 5/2009 de Servicios Sociales de Aragón; el Decreto 30/2023 del Gobierno de Aragón; la Ordenanza Municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Calatayud por la que se establece el catálogo de prestaciones de los servicios sociales del ayuntamiento de Calatayud y demás normas de aplicación en el municipio de Calatayud.

Artículo 3. — Titularidad del Centro Municipal de Servicios Sociales.

El Ayuntamiento de Calatayud es el titular del Centro Municipal de Servicios Sociales, ejerciendo sus atribuciones de planificación, organización, coordinación y control a través de la delegación de Alcaldía competente en materia de Servicios Sociales, sin menoscabo de las atribuciones de otros órganos municipales conforme a la legislación aplicable.

Artículo 4. — Principios fundamentales del modelo de Servicios Sociales.

La presente norma responde a un modelo de servicios sociales caracterizado por los siguientes principios que inspiran el contenido de su articulado:

- a) La promoción de la igualdad de todas las personas de la comunidad en cuanto al acceso a los recursos sociales.
- b) La promoción de la autonomía personal y el aporte de apoyos al desarrollo de las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria, como vía para proveer la mejora de las condiciones de vida de las personas y familias, y prevenir y/o retrasar las situaciones de dependencia funcional y social.
- c) La inclusión, como actuación interprofesional integradora de personas y colectivos en situación de especial vulnerabilidad o riesgo de exclusión respecto al conjunto de bienes sociales elementales.
- d) La promoción, mantenimiento y mejora de la convivencia personal, familiar y social como bases fundamentales del ajuste personal y social de los individuos.
- e) La protección, como garantía de una tutela institucional efectiva en aquellos supuestos en que exista riesgo para los derechos y condiciones de vida elementales.
- f) La promoción de la comunidad, como espacio privilegiado para el desarrollo de actuaciones potenciadoras de participación, cohesión, de vecindad saludable y como sujeto colectivo generador de oportunidades de desarrollo social y de relaciones que facilitan la autonomía de conjunto.

Artículo 5. — Principios operativos del Centro Municipal de Servicios Sociales.

Además de todos los principios derivados de la normativa de regulación de los servicios sociales vigente en la Comunidad Autónoma, se establecen como principios operativos específicos para el CMSS de la ciudad de Calatayud, los siguientes:

- a) La accesibilidad universal, entendiendo como tal la garantía de que todos los espacios, procesos, trámites y servicios, así como los objetos, herramientas y dispositivos puestos a disposición de la ciudadanía en el sistema de servicios sociales sean comprensibles, utilizables y disponibles para todas las personas, con independencia de sus circunstancias y capacidades específicas, en condiciones de normalidad y con la mayor seguridad, autonomía y comodidad posibles.
- b) La calidad, entendiendo por tal la aspiración permanente a un nivel de excelencia en el ejercicio de sus competencias y en la prestación de sus servicios, implementando mecanismos de evaluación y control para lograr una mejora permanente de la atención a las personas y del cuidado de los y las profesionales.

c) La protección de la intimidad de los/as usuarios/as y de sus datos personales, garantizando un trato confidencial de la información sobre cada persona y entorno, e implementando los mecanismos necesarios para que los/as usuarios/as participen del sistema en condiciones de seguridad y confianza.

d) La información al ciudadano, como elemento vertebrador del sistema que posibilite que el usuario/a pueda tomar sus decisiones con conocimiento de sus opciones, posibilidades y consecuencias, asumiendo el papel protagonista que le corresponde como sujeto de derechos y deberes.

e) La participación, entendida como una intervención activa y responsable en las decisiones y acciones relacionadas con el desarrollo y la mejora tanto personal como de los servicios, promoviendo de manera proactiva su ejercicio y la eliminación de los obstáculos que la dificultan.

f) Integración con carácter general del respeto a la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, así como la atención específica a las situaciones de especial vulnerabilidad que afecten particularmente a las mujeres en el diseño, planificación, ejecución y evaluación de las acciones que se desarrollen en el marco de este reglamento municipal, de acuerdo con la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

CAPÍTULO II

Naturaleza del Centro Municipal de Servicios Sociales

Artículo 6. — *Definición.*

1. El Centro Municipal de Servicios Sociales es el equipamiento básico del Sistema Público de Servicios Sociales y de titularidad municipal que garantiza, en la ciudad de Calatayud, la atención de las necesidades sociales básicas de las personas, familias, grupos y entidades, y constituye el primer punto de referencia y/o atención de dicho Sistema Público.

2. Desde el Centro Municipal de Servicios Sociales se hacen efectivas las prestaciones y servicios sociales básicos dirigidos a la cobertura de las necesidades sociales básicas siguientes:

- Igualdad en el acceso a los recursos sociales
- Convivencia personal familiar y social
- Inclusión social y participación
- Autonomía personal

Igualmente, se desarrollan actuaciones programas y proyectos preventivos de esas necesidades y de promoción social y comunitaria

3. El Centro Municipal de Servicios Sociales está dotado de una plantilla interprofesional y de los medios materiales y financieros previstos en la normativa específica de la Comunidad Autónoma de Aragón (decreto 30/2023).

Artículo 7. — *Objetivos.*

Son objetivos del Centro Municipal de Servicios Sociales y, en consecuencia, de sus profesionales, los siguientes:

a) Garantizar las prestaciones básicas del sistema público de servicios sociales a todos los ciudadanos y ciudadanas de Calatayud.

b) Orientar e informar a las personas y grupos o colectivos de Calatayud para garantizarles la igualdad en el acceso a los recursos sociales del Ayuntamiento de su ciudad en particular y en general del estado de bienestar.

c) Detectar y valorar las necesidades sociales de los ciudadanos y ciudadanas de Calatayud y sus sectores y grupos sociales.

d) Desarrollar actuaciones preventivas en relación con las necesidades sociales que son competencia del Sistema Público de Servicios Sociales.

e) Intervenir interdisciplinariamente ante situaciones carenciales o disfuncionales en cuanto a la cobertura de las necesidades sociales básicas de las personas y grupos de Calatayud.

f) Abordar la intervención social, desde la perspectiva de la coordinación entre los distintos programas, servicios y áreas del Ayuntamiento y con los recursos de otros sistemas públicos de protección social presentes en la ciudad de Calatayud.

g) Fomentar y facilitar el trabajo en red con las entidades del tercer sector social con presencia en la ciudad.

h) Promover el desarrollo comunitario

Artículo 8. — *Funciones.*

Son funciones generales del Centro Municipal de Servicios Sociales de Calatayud las siguientes:

a) Constituirse en el primer servicio referente del Sistema Público de Servicios Sociales en la ciudad, acercando a las personas usuarias la política social de los distintos órganos competentes de las diferentes Administraciones públicas.

b) Recibir las demandas sociales, analizarlas y valorarlas, informar y orientar a las personas que las realizan para conseguir su mejor cobertura y facilitar su acceso a los recursos sociales más convenientes, bien del propio centro, bien de los Servicios Sociales Especializados, bien de los recursos de otros sistemas de protección.

c) Coordinar y desarrollar los programas de prevención dirigidos a la ciudadanía y sus grupos, bien diseñados por su equipo interdisciplinar en función de su diagnóstico estratégico local, o bien concertados con el Gobierno de Aragón en función de su estrategia autonómica.

d) Aplicar a sus profesionales a la planificación ejecución y evaluación de la intervención interdisciplinar ante los problemas individuales y/o familiares de convivencia, inclusión y autonomía personal.

e) Canalizar la coordinación con los diferentes recursos de titularidad municipal, así como con otros recursos de los diferentes sistemas de atención y protección social.

f) Promover la participación social, el desarrollo comunitario y la organización de las personas en los asuntos que les afectan.

Artículo 9. — *Prestaciones y servicios del centro*

En el Centro Municipal de Servicios Sociales se gestionan, prescriben y se proveen las prestaciones económicas y los servicios previstos en el catálogo de prestaciones y servicios aprobados por el Ayuntamiento de Calatayud.

Dicho catálogo contiene las prestaciones y servicios de titularidad autonómica que se proveen desde los servicios sociales generales y aquellas otras prestaciones y servicios de titularidad municipal resultado de la adaptación a mayores de las prestaciones autonómicas y de la propia iniciativa municipal en el ejercicio de sus competencias.

Artículo 10. — *Las personas usuarias del centro.*

1. Son personas usuarias del Centro Municipal de Servicios Sociales todas aquellas que tengan su domicilio en Calatayud.

2. Las personas no empadronadas en la ciudad, pero residentes en la misma podrán acceder a aquellas prestaciones y servicios que no tengan definido el requisito de empadronamiento en el catálogo de prestaciones y Servicios Sociales de Calatayud. Tal requisito podrá ser excepcionado en función de su situación de necesidad y previa valoración por los profesionales del Centro y según lo previsto en el Catálogo para cada una de las prestaciones y servicios.

3. Las personas extranjeras sin permiso de residencia, exiliados, refugiados y apátridas, serán consideradas en todo caso personas usuarias del centro pudiendo acceder a las prestaciones y servicios según el apartado anterior y en todo caso, conforme a lo dispuesto en las normas y en los tratados y convenios internacionales conforme al principio de reciprocidad.

4. Tendrán derecho a los Servicios Sociales del Centro aquellas personas que tengan en trámite la solicitud de la orden de protección internacional.

Artículo 11 Las personas profesionales del Centro Municipal de Servicios Sociales

1. A los efectos del presente reglamento se consideran profesionales del centro todas las personas que desarrollan su tarea profesional y prestan servicio en el Centro Municipal de Servicios Sociales, con independencia de su categoría o desempeño específico, reconociéndose la importancia de todas ellas para el desarrollo y buena ejecución de los servicios prestados a los ciudadanos y ciudadanas.

2. Las personas profesionales del Trabajo Social, la Educación Social, la integración social y la psicología del Centro Municipal de Servicios Sociales de Calatayud, tendrán la condición de agente de la autoridad pública en el ejercicio de sus funciones ante situaciones de emergencia social por riesgo y/o desprotección de niños y niñas y/o mujeres víctimas de violencia tal y como establece la Ley Orgánica 8/2021. Todos los profesionales que se integran y realizan su función en el Centro de Servicios sociales gozan de los derechos reconocidos por tal condición en la Ley 9/2013, de 28 de noviembre, de autoridad de profesionales del Sistema Sanitario y de Servicios Sociales Públicos de Aragón, o normativa vigente aplicable.

3. Sin perjuicio de otras características y capacidades de esta condición que establezcan las leyes, en función de la misma y en las circunstancias mencionadas tendrán la capacidad ejercer funciones de coordinación de otros profesionales y recursos municipales y podrán solicitar en el ámbito geográfico del término municipal la colaboración de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, de los servicios sanitarios y de cualquier servicio público que fuera necesario para su intervención.

4. La totalidad de los profesionales del centro participarán en el desarrollo y mejora del funcionamiento del mismo, además de realizar las funciones propias que se determinen en cada uno de los programas que le sean asignados y/o las funciones propias de su perfil profesional en su puesto de trabajo.

CAPÍTULO III

Bases conceptuales del centro municipal de servicios sociales

Artículo 12. — *El modelo de intervención del Centro Municipal de Servicios Sociales.*

El modelo de Centro Municipal de Servicios Sociales de Calatayud, cumpliendo con las exigencias previstas por la Ley 5/2009, de Servicios Sociales de Aragón y con las contempladas en el Decreto 30/2023 de 22 de marzo por el que se regula la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales en Aragón se configura a través de las siguientes características:

a) Un modelo centrado en la persona y con pleno respeto a su autonomía y derechos, que se propone ofrecer respuestas ágiles y eficientes a sus necesidades sociales básicas, evitando en la medida de lo posible, trámites complejos y barreras administrativas innecesarias.

b) Un modelo humanista que parte de la idea de que es necesario contemplar a la persona en el diagnóstico de su situación, no solo desde el punto de vista de sus necesidades, debilidades y factores de riesgo, sino desde sus potencialidades, sus capacidades y factores de protección que, por muy desesperada o grave que sea la situación siempre existen.

c) Un modelo basado en la capacidad de sus profesionales para la prescripción facultativa de las prestaciones y servicios del Sistema Público de Servicios Sociales como único y primordial criterio en el contexto de los itinerarios de intervención diseñados con la participación de las personas usuarias

d) Un modelo caracterizado por el acompañamiento social como técnica fundamental de relación con la persona usuaria centrada en el fortalecimiento del vínculo relacional entre ésta y el/la profesional y que sitúa en el mismo plano a ambos evitando paternalismos y dependencias y fomenta la capacidad de toma de decisiones por parte de la persona atendida a partir del diseño, compartido con el/la profesional, de proyectos de vida alternativos a los que provocan y/o mantienen las situaciones de exclusión, de pérdida de autonomía o de disfunciones convivenciales.

e) Un modelo basado en la perspectiva psico-socio-educativa de la persona y que, como consecuencia, se dota de profesionales de esos ámbitos del conocimiento en equipos basados en la interdisciplinariedad y, por tanto en su integración, sin prevalencias apriorísticas de ninguna de tales disciplinas y conocimientos, para la generación del acompañamiento social y de procesos colaborativos de cambio, aprendizaje y socialización que promuevan la autonomía personal.

f) Un modelo ecológico, sistémico y comunitario que percibe a la persona como resultado de la interacción relacional con las personas o grupos que la rodean a lo largo de los diferentes ciclos vitales en los distintos y múltiples sistemas contextuales,

fundamentalmente en la familia, pero también en la escuela, el grupo de iguales, en el trabajo, en la comunidad, etc.

g) Un modelo que potencia y fortalece las redes sociales de apoyo, amplias y diversas, que ayudan al sostenimiento personal y comunitario y favorecen la prevención y resolución de problemas.

h) Un modelo de servicios sociales transversal, que favorece la interrelación entre los dos niveles, primario o general y especializado dentro del propio Sistema Público.

i) Un modelo interseccional que apuesta por el trabajo en equipo y el trabajo en red como metodología cooperativa de trabajo entre los diferentes profesionales e instituciones implicadas en cada caso.

j) Un modelo que apuesta por la facilitación, la mediación y los instrumentos alternativos de resolución de conflictos como herramientas para la mejora de la convivencia y la relación con el entorno.

k) Un modelo que asume y afronta para su resolución, mediante códigos deontológicos, comités especializados y la supervisión profesional, la posibilidad del conflicto ético para los profesionales en la intervención social por la complejidad de las situaciones de necesidad social.

l) Un modelo que se centra en la protocolización de sus procesos de intervención como garantía de igualdad y equidad en la atención a las personas usuarias y que prioriza la aplicación de procesos continuos de evaluación de procesos y resultados para garantizar la mejora continua y la calidad de su intervención.

CAPÍTULO IV

Estructura organizativa y funcional del centro municipal de servicios sociales

Artículo 13. — De la estructura por equipos.

Bajo la dependencia orgánica de la delegación de Alcaldía competente en materia de Servicios Sociales, el Centro Municipal de Servicios Sociales estará dotado de un equipo interdisciplinar de profesionales empleados/as públicos.

Dicho equipo estará dotado con personal técnico, personal de administración y servicios y otros profesionales, respondiendo a la siguiente estructura organizativa:

- Dirección.
- Equipo de Administración y servicios.
- Equipos técnicos.
- Equipo de Primera Atención.
- Equipo de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia.
- Equipos Interdisciplinarios específicos.
- Equipo de Convivencia Familia e Infancia.
- Equipo de Inclusión Social.

Artículo 14. — De las cualificaciones profesionales.

1. El personal de los equipos técnicos estará constituido por profesionales de, al menos, los siguientes perfiles profesionales: Trabajo Social, Educación Social, Integración Social y. No obstante, en función de las necesidades detectadas en la población, podrán integrar el equipo técnico profesionales del derecho, la sociología la integración social u otros perfiles del ámbito de las ciencias sociales.

2. El equipo de administración y servicios estará constituido por profesionales técnicos de administración general, administrativos y subalternos de conserjería.

Artículo 15. — De la dirección.

1. La Dirección será desempeñada por una persona empleada pública cuyo perfil profesional será el recogido en la descripción del puesto de responsable del Área de Servicios Sociales de la RPT del Ayuntamiento de Calatayud y que, en consecuencia, habrá de disponer, al menos, de licenciatura, diplomatura universitaria o titulación de grado en una rama de lo social. Además, deberá acreditar un mínimo de cinco años de experiencia profesional en gestión de servicios sociales generales o en su defecto formación universitaria de postgrado en dirección y gestión de servicios sociales.

2. Para los casos de ausencia de la persona que ostente la dirección, por vacaciones, baja u otra circunstancia, la suplencia recaerá en el/la profesional con mayor antigüedad de entre las personas coordinadoras de los equipos técnicos.

En este caso, la suplencia se limitará a los actos y gestiones de mero trámite, así como a aquellos asuntos que no admitan demora. Si la ausencia se prolongase durante más de dos meses, a propuesta de la persona delegada de Alcaldía y mediante decreto de dicha Alcaldía, se podrá asignar temporalmente la totalidad de las funciones.

Artículo 16. — *Funciones de la dirección.*

1. La persona que ostenta la dirección del Centro Municipal de Servicios Sociales es la responsable del adecuado funcionamiento general del mismo, del cumplimiento de la normativa vigente y de la consecución de los objetivos que se marquen por el Gobierno de Aragón y la Corporación Municipal en general y por la planificación estratégica local de los Servicios Sociales en particular.

2. En general, corresponde a la dirección del centro la representación del mismo y la dirección e impulso de su actividad 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: jefatura y dirección del personal del centro; organización, supervisión y coordinación de la actividad del equipo interdisciplinar; distribución, supervisión y control de horarios y turnos de trabajo, descansos y vacaciones; asignación de responsabilidades y cargas de trabajo; planificación y coordinación de la formación y reciclaje de las y los profesionales; intervención en la preparación y desarrollo de los procesos selectivos del personal. 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.

3. De manera más específica le corresponden las siguientes funciones y tareas:

a) Coordinación e impulso de los procesos de investigación social y análisis de la evolución de las necesidades de la población y el territorio, con el propósito de nutrir la planificación estratégica y construir la planificación operativa anual junto con el equipo interdisciplinar.

b) Proyección, elaboración y propuesta de la planificación general anual de los Servicios Sociales.

c) Aplicación y seguimiento del cuadro de mando del centro. Mejora permanente del mismo.

d) Elaboración y ejecución del plan de evaluación del cumplimiento e impacto de la planificación general anual, de todos y cada uno de los planes y proyectos sectoriales que se realicen y de los procesos de evaluación previstos en la planificación estratégica de los Servicios Sociales de Calatayud.

e) Elaboración de la memoria anual y de los informes de evaluación previstos en la planificación estratégica.

f) Elaboración, bajo las orientaciones de sus responsables políticos, de la propuesta anual de presupuestos del Servicio.

g) Propuesta de modificación y/o creación de servicios o programas o recursos municipales en el ámbito de los servicios sociales.

h) Coordinación general de las actividades y tareas del personal asignado a los servicios sociales, así como de las del personal eventualmente asignado a la preparación y/o ejecución de sus programas, de cara al cumplimiento de la planificación anual aprobada por los órganos del Ayuntamiento.

i) Potenciar la participación de los/as profesionales del centro en la detección permanente de oportunidades de mejora y en la planificación y ejecución de las medidas de mejora continua que se determinen conjuntamente.

j) Distribuir y asignar tareas al personal adscrito al centro y mantener e impulsar los procesos y espacios de participación y coordinación de la estructura general del Centro y de los equipos profesionales que lo componen.

k) Supervisar la ejecución de las actividades programadas y el desempeño de las funciones del personal adscrito, así como la obtención de los resultados previstos.

l) Seguimiento y gestión de los presupuestos aprobados así como autorización de gastos hasta el nivel que le corresponda según las bases anuales de ejecución de los presupuestos municipales y según las directrices y orientaciones de los órganos de gobierno del Ayuntamiento.

m) Responsabilidad y gestión general de los locales, equipamientos, material técnico y medios mecánicos y automóviles asignados al centro.

n) Jefatura, en primera instancia, del personal del centro entendiendo e interviniendo en la forma que reglamentariamente esté previsto en los conflictos que pudieran surgir entre el mismo y los procedimientos de carácter disciplinario.

o) Asesoramiento e informe técnico a los órganos municipales y/o a las comisiones informativas y/o especiales que se pudieran crear en materia de servicios sociales.

p) Interlocución, a un primer nivel, con los colectivos, asociaciones, empresas y movimientos sociales, órganos y plataformas de participación ciudadana en materia de servicios sociales y a la comunidad.

q) Responsable de la creación, actualización y mantenimiento de los cauces y medios de reclamación y queja de los usuarios y usuarias de los servicios sociales de la ciudad.

r) Responsable de la política de calidad del Centro Municipal de Servicios Sociales.

s) Canalización y tratamiento, según los protocolos establecidos, de las propuestas, reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas tanto de las personas usuarias del centro como de los/as profesionales del mismo.

t) Impulso de la perspectiva ética en la intervención social, del respeto a los códigos deontológicos de las y los profesionales y del respeto de los derechos de las personas usuarias y de las personas profesionales de los servicios sociales.

Artículo 17. — *Del equipo de administración y servicios.*

1. El equipo de administración y servicios está compuesto por los perfiles profesionales de técnico/a de Administración General, administrativo y conserje/a en la dotación para cada uno de estos perfiles que determinen las necesidades de trabajo administrativo detectadas por el Ayuntamiento y por lo establecido en el decreto 30/2023 para el Centro Municipal de Servicios Sociales de Calatayud.

2. Al equipo administrativo le corresponde, en general, el desarrollo de las tareas propias de registro, citación, archivo, mantenimiento y explotación de datos, atención telefónica y telemática, gestión y tramitación administrativa, recepción de usuarios/as y cuantas otras tareas administrativas, y de mantenimiento, adecuadas a su función le sean encomendadas.

Artículo 18. — *Del técnico de Administración General.*

1. Bajo la dependencia jerárquica de la dirección del centro y para el apoyo técnico-jurídico a la misma, los/las profesionales técnicos de Administración General, desempeñan tareas de gestión, estudio y propuesta en relación con los procedimientos y tareas de carácter administrativo y económico del centro y, para ello, coordinan y supervisan el desempeño de los/as profesionales administrativos y de conserjería que integran el equipo de administración y servicios.

2. Son funciones específicas

a) Bajo las orientaciones de la dirección, dirigir, organizar, coordinar y supervisar el trabajo del personal administrativo y de conserjería del centro con objeto de que los trabajos administrativos se realicen en óptimas condiciones de calidad, coste, rapidez, oportunidad y seguridad jurídica para las y los ciudadanos y profesionales del centro.

b) Tramitar, gestionar y proponer la resolución de expedientes de contratación, de solicitud de financiación o subvención con sus correspondientes certificaciones y justificaciones u otros administrativos que le encomiende la dirección velando siempre por el cumplimiento de plazos.

c) En el marco de las competencias del Centro Municipal de Servicios Sociales, emitir informes y redactar pliegos de condiciones, propuestas de resolución, memorias de actividad, estadísticas, etc.

d) Asesorar y apoyar a la dirección del centro en materia jurídica y administrativa en relación con los servicios sociales generales provistos por el centro y con los servicios sociales especializados de la residencia municipal.

e) Colaborar en cuanto le requiera la dirección para la correcta resolución de los expedientes económicos y administrativos.

f) Responsabilizarse de los sistemas de calidad implantados en el Centro Municipal de Servicios Sociales, coordinando las actividades de análisis y tratamiento de no conformidades, quejas y reclamaciones, coordinando equipos de mejora y dirigiendo o aplicando las auditorías internas de procesos y procedimientos previstas en el sistema.

g) Proponer las actuaciones o medidas de organización que considere necesarias para la mejora continua en los procesos y procedimientos administrativos del Centro.

h) Redacción y mejora permanente de los instrumentos jurídicos (reglamentos, ordenanzas, instrucciones,...) relacionados con los servicios sociales de conformidad con la normativa correspondiente.

i) Desarrollar las tareas de carácter jurídico que le sean requeridas por la Dirección, así como prestarle la información precisa sobre las cuestiones de carácter procedimental y del derecho administrativo.

j) Atender y orientar a los ciudadanos y ciudadanas y al resto de personal técnico del Centro sobre asuntos jurídicos y relacionados con el procedimiento administrativo.

k) Diseñar, de forma segura para la ciudadanía y de acuerdo con el procedimiento administrativo común, los sistemas de registro de la documentación de las personas usuarias supervisando la ejecución de los mismos por parte del personal administrativo.

l) Actuar, en su caso, como secretario/a suplente en órganos colegiados, comisiones o mesas.

m) Aplicar a la tramitación y gestión, los medios tecnológicos puestos a su disposición para facilitar el acceso y la tramitación electrónica.

Artículo 19. — *Del administrativo/a.*

1. Bajo la dependencia jerárquica directa de los/las técnicas de Administración General, le corresponde a el/la administrativo/a gestionar el trabajo y documentación administrativa que se derive de la actividad del centro manteniendo actualizado el sistema de información y archivo de la documentación del centro, así como atender y solucionar los problemas y requerimientos de las personas usuarias.

2. Más específicamente le corresponden a este perfil profesional las tareas siguientes:

a) Apoyar a la persona responsable de la atención del servicio de citaciones, especialmente en las siguientes tareas:

a) Recepción, atención e información al público tanto presencial como por teléfono en aquellos procesos o procedimientos que le sean indicados por la Unidad de Triage.

b) Informar a la ciudadanía sobre la documentación necesaria, los plazos, los procedimientos para el acceso a las prestaciones y servicios del centro y apoyarla en el tratamiento y/o cumplimentación de la documentación que se le requiera o se le aporte desde el Centro, ya sea en formato analógico o digital

c) Recopilar, recibir y comprobar la documentación y los datos/informaciones requeridas a las personas usuarias en dicha documentación para el desarrollo de la actividad del Centro y la provisión a la ciudadanía de sus servicios y prestaciones

d) Analizar y estudiar las incidencias detectadas en la documentación y en los datos/informaciones que se requiere a las personas usuarias del centro, informándolas y apoyándolas para su cumplimentación.

e) Recepcionar las demandas de atención de los usuarios y usuarias del centro, informando, ayudando, recogiendo y/o entregando documentación, asignando citas con los/as diferentes profesionales del centro mediante los sistemas analógicos y/o digitales de cita previa y agenda que se tengan establecidos.

b) Redactar, cumplimentar y/o tramitar los soportes documentales establecidos en el centro que le sean pertinentes a su actividad: expedientes, registros, notificaciones, recibos, etc.

c) Preparar y realizar envíos de documentación (correspondencia, notificaciones, anuncios, etc.) asegurando que se cumplan las formas y plazos establecidos.

d) Clasificar y archivar la documentación ya sea física en papel o en formato digital de acuerdo a las instrucciones de los/las TAG y a los criterios, forma y procedimientos establecidos.

e) Realizar los trabajos ofimáticos de impresión o reprografía que le sean necesarios para el tratamiento de la documentación de las personas usuarias o correspondientes a procedimientos administrativos generales del centro o le sean requeridos por los/las TAG y/o la dirección.

f) Recepción, registro y canalización de quejas, sugerencias y reclamaciones de las personas usuarias según esté previsto en el procedimiento establecido al efecto.

g) Registro de salidas y entradas de documentación del centro coordinado e integrado con el registro central del Ayuntamiento.

h) Archivo, introducción de datos y tratamiento de bases de datos; computo de plazos, despacho de documentos, notificaciones, comunicaciones y publicaciones; expedición de certificaciones. Actualización ordenanzas, etc.

i) Elaboración, mantenimiento y actualización de los ficheros, archivos y bases de datos del Centro que le sean indicados por los/las TAG y/o la dirección del centro.

j) Computo de plazos, despacho de documentos, notificaciones, comunicaciones y publicaciones. Confección de certificaciones.

k) Cualquier otra función de carácter administrativo que le sea encomendada por los/las TAG en el ámbito de su competencia y responsabilidad.

Artículo 20. — *Del personal de conserjería.*

1. Bajo la dependencia jerárquica de los/las TAG del centro, le corresponde al personal de Conserjería-Portería del centro realizar las tareas de primera recepción, organización y control del acceso de las personas usuarias a las dependencias, profesionales, equipos y/o programas del centro así como atender e informar a los usuarios y usuarias sobre la ubicación de las/los profesionales, actividades, horarios, etc, para proporcionar una adecuada calidad de servicio.

2. Más específicamente, le corresponden a este perfil profesional las siguientes tareas:

a) Vigilancia y custodia de los edificios, instalaciones, máquinas y mobiliario del centro.

b) Control de accesos y puertas, solicitando en su caso, la identificación personal del visitante.

c) Apertura y cierre de las puertas de acceso en los horarios establecidos, cuidando del estado de los mismos a su cierre (Puertas interiores, persianas, ventanas, luces, agua, gas, alarmas, calefacción, grifos).

d) Encender, regular y apagar: Luces, agua, calefacción, aire acondicionado y alarmas durante las horas y fechas que se determinen.

e) Avisos a servicios o empresas de mantenimiento según procedimiento que se establezca.

f) Custodia y disposición de las llaves de despachos y salas de reuniones.

g) Atención e información al público sobre localización de personas, lugares y otros aspectos relacionados con el centro.

h) Atención de la centralita de teléfonos y derivación de llamadas a los/las profesionales del centro.

i) Recepción y canalización a la dirección o quien corresponda según se prevea procedimentalmente de envíos postales o de paquetería.

j) Cumplimentar registros de visitas en los sistemas que se le indique y/o, en su caso, solicitudes de citas en los sistemas de cita previa que se tengan habilitados.

k) Detectar averías y/o pequeños desperfectos del edificio y proceder en su caso a su reparación cuando no se requieran conocimientos especializados. En caso de requerirse conocimientos especializados, proceder a comunicar al servicio municipal de mantenimiento que corresponda los desperfectos y averías existentes, mediante los procedimientos que se habiliten al efecto.

- l) Dar informes de las deficiencias y averías detectadas.
- m) Apoyo a las tareas de limpieza cuando sea necesario.
- n) Apoyo a las tareas del/la administrativo en cuanto a recepción y envío de documentación
- o) Efectuar cualquier otra tarea propia de su categoría que le sea encomendada por los/las TAG o por la dirección y para la cual haya sido previamente instruido e informado.

Artículo 21. — Del profesional de referencia.

1. Tal como establece la Ley 5/2009, es un derecho de las personas usuarias de los servicios sociales de Calatayud contar con un/a profesional de referencia que sirva como elemento de contacto permanente entre la persona y su unidad de convivencia con los servicios sociales y que garantice la coherencia del proceso de atención, así como la coordinación, cuando sea necesario, con los demás sistemas de protección social.

2. En los servicios sociales de Calatayud el/la profesional de referencia será un/a trabajador/a social empleado/a público/a del Centro de Servicios Sociales, que será el/la responsable de la historia social de los usuarios/as que tenga asignados.

3. El/la profesional de referencia deberá fomentar la generación de un vínculo profesional sólido y estable con los/as usuarios/as que le permita realizar el acompañamiento a la persona y su unidad de convivencia a lo largo de todo el proceso o procesos de intervención que necesite del sistema y hacerlo de la forma más eficaz posible.

4. Serán funciones genéricas del/la profesional de referencia de los servicios sociales generales las siguientes:

- a) Informar y orientar a la persona y, en su caso, unidad de convivencia sobre los recursos disponibles en función de las necesidades de la misma.
- b) Abrir y mantener permanentemente actualizada la historia social de la persona usuaria y su unidad de convivencia con las aportaciones diagnósticas e intervencivas del resto de profesionales del equipo interdisciplinar cuando sea el caso.
- c) Realizar la valoración y el diagnóstico a la persona y, en su caso, unidad de convivencia, así como, de forma colaborativa con la persona determinar los recursos, prestaciones y servicios más convenientes a su situación.
- d) En función de tal valoración y diagnóstico, acordar con la persona usuaria, el proyecto de intervención personalizado (en adelante PIP) a llevar a cabo, bien solo mediante el acompañamiento y el trabajo social en el equipo de primera atención, bien con la implicación, además, del resto de profesionales en los equipos interprofesionales del Centro conforme a los procesos de canalización y coordinación establecidos en el mismo.
- e) Realizar la prescripción facultativa de los recursos, prestaciones y servicios sociales del catálogo de prestaciones y Servicios Sociales de Calatayud más adecuados para la atención de las necesidades sociales diagnosticadas.
- f) Realizar las gestiones necesarias para facilitar el acceso de las personas usuarias o sus unidades de convivencia a las prestaciones y servicios sociales autonómicos o de otros sistemas de protección social.
- g) Proporcionar apoyo técnico, personal, acompañamiento y seguimiento en todo el proceso de intervención y evaluarlo.
- h) Canalizar a la persona hacia otros/as profesionales del equipo interdisciplinar del Centro cuando se requiera de una intervención más específica, así como, en su caso, orientar o derivar hacia otros sistemas de protección social.
- i) Realizar informes sociales en relación con las personas usuarias y sus unidades convivenciales, bien sea de oficio para facilitar el acceso de las personas usuarias a prestaciones, servicios o recursos, ya sea a solicitud de instancias judiciales o de otros sistemas de protección.
- j) Articular respuestas integrales a las situaciones de necesidad de la persona y garantizar la continuidad de la atención del sistema tanto si se produce en el centro, como si, por haberlo determinado en el proyecto de Intervención, se deriva a servicios sociales especializados

5. Cuando la persona usuaria sea derivada a una prestación o servicio propio de los servicios sociales especializados, el/la profesional de referencia de los servicios sociales generales deberá coordinarse con el profesional responsable del caso en el servicio social especializado, tanto a efectos de información, seguimiento e intervención que proceda como a los de actualización de la historia social del usuario/a.

6. El/la profesional de referencia de las personas usuarias será siempre de oficio uno/a de los/las profesionales del trabajo social del equipo de primera atención según la asignación realizada en el triaje de la demanda.

7. En el caso de que la persona, posteriormente, fuera canalizada a uno de los equipos interdisciplinares específicos del centro, el/la profesional de referencia para la persona o unidad convivencial pasará a ser el/la trabajador/a social de dicho equipo específico. Cuando este equipo específico cerrara o terminara su intervención, según el procedimiento establecido al efecto, el/la trabajador/a social del equipo de primera atención volverá a asumir la referencia y, en consecuencia, la historia social correspondiente.

Artículo 22. — Del equipo de primera atención.

1. El equipo de primera atención se concibe como punto de acceso principal a los servicios sociales y su objetivo es garantizar una entrada ágil y rápida al sistema, a la vez que hacer una primera valoración y atención y, en su caso, canalización interna, de las demandas hacia los equipos interdisciplinares específicos del centro y/o hacia otras prestaciones y/o servicios sociales especializados.

2. El Equipo de primera atención está integrado por tres profesionales del trabajo social, uno/a de ellos responsable del triaje de la demanda y los/as dos profesionales restantes que ejercen las funciones de profesionales de referencia para la población de Calatayud. El equipo de primera atención cuenta también con la figura del integrador social cuya finalidad principal dentro del mismo será la calendarización de las citas, ofreciendo una primera información general al usuario/a, la realización de trámites sencillos del sistema público de Servicios Sociales o de otros sistemas de protección social, así como apoyo a los distintos equipos con especial atención al Equipo de Inclusión.

En función de las necesidades observadas en la población de Calatayud en la materia competencia del equipo, podrá incrementarse la dotación de cada uno de los perfiles profesionales mencionados.

3. Los procedimientos establecidos en el sistema de calidad del centro para la canalización desde el equipo de primera atención a los equipos interdisciplinares específicos, incluyen la realización necesaria, por parte del/la profesional de referencia de dicho equipo que corresponda al caso, de un primer nivel de diagnóstico y una propuesta inicial de intervención.

4. El equipo de primera atención es el responsable de la propuesta de diseño y, una vez aprobado, de la coordinación del programa de primera atención como parte integrante del plan anual de los Servicios Sociales de Calatayud. Dicho programa estará integrado por diversos proyectos entre los que de forma obligatoria se recogerá el proyecto de Intervención Individual en el que se detallará la metodología y actividades del equipo en la atención a las personas usuarias y sus unidades convivenciales por medio de los PIP.

Además de este proyecto de intervención individual, la propuesta de programa recogerá los proyectos de carácter comunitario que, en materia de orientación, información y promoción de la igualdad en el acceso a los recursos sociales, haya determinado el equipo como necesarios.

Artículo 23. — Del triaje de la demanda.

1. La ciudad de Calatayud y sus entidades menores de población, a los efectos de los servicios sociales municipales, se ha sectorizado en dos zonas diferenciadas de su geografía urbana asignando a cada una de estas zonas una/o de las/los dos profesionales de referencia del equipo de primera atención.

2. Las personas usuarias que acceden por primera vez a los servicios sociales del Centro, una vez organizadas sus primeras citas y turnos por el integrador social, profesional que dentro de este equipo tendrá las siguientes funciones:

a) Recepción, atención e información al público tanto presencial como por teléfono en aquellos procesos o procedimientos que le sean indicados por el/la trabajador/a social encargado/a de triaje.

b) Informar a la ciudadanía sobre la documentación necesaria, los plazos, los procedimientos para el acceso a las prestaciones y servicios del centro y apoyarla en el tratamiento y/o cumplimentación de la documentación que se le requiera o se le aporte desde el centro, ya sea en formato analógico o digital.

c) Recopilar, recibir y comprobar la documentación y los datos/informaciones requeridas a las personas usuarias en dicha documentación para el desarrollo de la actividad del Centro y la provisión a la ciudadanía de sus servicios y prestaciones.

d) Analizar y estudiar las incidencias detectadas en la documentación y en los datos/informaciones que se requiere a las personas usuarias del centro informándolas y apoyándolas para su cumplimentación.

e) Recepcionar las demandas de atención de los/as usuarios/as del centro, informando, ayudando, recogiendo y/o entregando documentación, asignando citas con los diferentes profesionales del centro mediante los sistemas analógicos y/o digitales de cita previa y agenda que se tengan establecidos.

Los/las usuarios/as, una vez hayan obtenido una cita previa, serán atendidos en primer lugar por un/a profesional del trabajo social encargado/a de realizar el triaje que valorará de forma básica su demanda, salvo que ya tengan trabajador/a social asignado por intervenciones previas, en cuyo caso el/la integrador/a social citará directamente con su profesional de referencia.

3. En función de tal valoración, cuando se trate de cuestiones de mero trámite administrativo atenderá la demanda de la persona usuaria mediante la prestación de información y orientación y, en su caso, la canalizará, bien hacia servicios sociales ajenos al centro, o bien hacia el resto de los sistemas de protección. Cuando, por el contrario, se trate de prestaciones y/o servicios generales que se prestan en el propio Centro, informará igualmente a la persona demandante de la forma y procedimiento a seguir para su atención.

4. En este último caso, en función del domicilio de residencia de la persona demandante, la asignará a uno/a de los/las dos profesionales de referencia de que consta el equipo de primera atención. Además, informará a la persona demandante de la documentación que, en función de la demanda realizada, es previsible que le pueda ser necesaria y asignará día y hora para la cita con el/la profesional de referencia correspondiente.

Artículo 24. — *De los equipos interdisciplinarios específicos.*

1. El Centro Municipal de Servicios Sociales de Calatayud, consta, además del Equipo de Primera Atención, de tres equipos técnicos interprofesionales de intervención específica en las respectivas necesidades sociales básicas de convivencia, inclusión y atención a la dependencia.

2. Los equipos interdisciplinarios cuentan, en dotaciones diferentes según la realidad en Calatayud de las necesidades sociales que atienden, con profesionales de los perfiles de Trabajo Social, Educación Social, Integración Social y Psicología. El/la Trabajador/a Social desempeña las funciones de coordinación del equipo.

3. Los equipos interdisciplinarios específicos reciben la demanda de intervención de forma exclusiva a través de dos fuentes diferenciadas: bien desde el equipo de primera atención del centro o bien desde los profesionales de otros sistemas o dispositivos de protección social según, en ambos casos, los/las procedimientos establecidos en el Sistema de Calidad del Centro.

Artículo 25. — *Funciones del/la coordinador/a de los equipos interdisciplinarios específicos.*

1. Corresponde a la persona que desempeña las funciones de coordinación de los equipos la supervisión y coordinación de la intervención de los/las profesionales de su equipo para la realización de las siguientes actividades:

a) Representación del equipo ante el resto de profesionales del centro, ante las personas usuarias, ante equipos de otros sistemas o recursos de protección y ante la Dirección.

b) Contacto y coordinación, cuando sea necesario, con recursos externos a los municipales en materia de Servicios Sociales o de otros sistemas de protección.

c) Supervisión y aseguramiento permanente del cumplimiento por parte de su equipo de los procedimientos generales y específicos establecidos en el Sistema de Calidad y, en su caso, detección y propuesta de no conformidades y medidas de mejora.

d) Transmisión de orientaciones, objetivos e instrucciones de la dirección respecto de los programas al resto de profesionales que intervengan en los mismos y hacia la Dirección de informes sobre el funcionamiento de los recursos y programas sociales aplicados.

e) Participación, según esté previsto, en las auditorías internas y externas cuando competan a su equipo o a procesos relacionados con los/las profesionales del mismo.

f) Activación de la intervención de los/as distintos/as profesionales del equipo para la realización del diagnóstico de segundo nivel mediante las aportaciones desde cada perfil profesional y a partir del diagnóstico de primer nivel recibido a través de la canalización según los procedimientos establecidos al efecto.

g) Participación, desde su disciplina profesional, en las tareas de diagnóstico y de intervención del equipo mediante la atención directa a personas y/o grupos en el marco de los proyectos individuales o comunitarios que asuma el equipo.

h) Redacción de la propuesta de intervención interprofesional integrada del equipo plasmada en un PIP según el diagnóstico realizado.

i) Acuerdo y consenso con la persona usuaria y su unidad convivencial sobre la planificación realizada y elaboración y firma de un PIP definitivo.

j) Seguimiento y evaluación de las actuaciones profesionales llevadas a cabo según el PIP.

k) Coordinación y supervisión de la redacción, con las aportaciones del resto de profesionales del equipo, de los proyectos de intervención comunitaria (en adelante PIC) relacionados con la necesidad social básica de la que se ocupa su equipo.

l) Coordinación y supervisión de la redacción, con las aportaciones del resto de profesionales del Equipo y con la periodicidad que la dirección establezca, de las memorias y/o informes sobre los PIC.

m) Redacción y firma de los informes de equipo (diferenciar del Informe Social) sobre la planificación, intervención y/o resultados de la intervención del equipo ya sea individual o comunitaria cuando así sea requerido.

n) Supervisión, coordinación y seguimiento de las actividades contempladas en los PIC de responsabilidad de su equipo.

o) Evaluación de la ejecución y cumplimiento de objetivos de los PIC correspondientes a su equipo.

p) Integrar la comisión de dirección en representación de su equipo, de las necesidades de las personas usuarias que atienden de forma individual y de las necesidades de los grupos y/o entidades con las que trabajan en el nivel comunitario.

q) Convocatoria y coordinación de las reuniones de equipo que se realizarán con cadencia, como mínimo, semanal sin perjuicio de la realización de otras extraordinarias ante incidencias o necesidades sobrevenidas. En tales reuniones se llevarán a cabo la recepción de casos nuevos, el seguimiento de casos en proceso de intervención y la decisión de cierre o terminación de los casos que lo necesiten.

r) Decisión de calidad ante situaciones de imposibilidad de consenso interprofesional en el seno del equipo en relación con las decisiones o medidas a tomar respecto de la intervención, ya sea en un caso individual, ya sea en una intervención comunitaria.

s) Sustitución de la dirección en caso de ausencia de ésta según las circunstancias y el procedimiento previstos en el artículo 14.2 de este reglamento.

Artículo 26. — Del/la trabajador/a social de los equipos interdisciplinares específicos.

1. Es el profesional del equipo que asume las funciones de profesional de referencia para los usuarios y las usuarias y sus unidades de convivencia recibidos por el equipo como producto de la canalización, bien desde el equipo de primera atención, bien desde otros dispositivos y recursos de otros sistemas de protección según los procedimientos previstos al efecto.

2. Además de las funciones como profesional de referencia recogidas en el artículo 20 de forma genérica, le corresponden a su perfil profesional, como miembro del equipo interdisciplinar en que se encuadre, las siguientes de forma específica:

a) Participar, desde el conocimiento y metodología disciplinar del trabajo social, en el diagnóstico de segundo nivel, en la programación y en la ejecución, mediante atención directa, de los programas de intervención personalizada (PIP) que correspondan a su equipo.

b) Participar, desde el conocimiento y metodología disciplinar del trabajo social, en el diagnóstico comunitario, en la programación y en la ejecución de los programas de intervención comunitaria (PIC) que correspondan a su equipo.

c) Aplicación de la metodología y técnicas de intervención del trabajo social a la intervención interdisciplinar del equipo en que se encuadre.

d) Prescripción y aplicación de las prestaciones económicas del catálogo de prestaciones y servicios de Calatayud en el marco de la intervención interdisciplinar acordada por el equipo en el que se encuadre.

e) Realización de las gestiones necesarias para que la persona usuaria o su unidad de convivencia acceda a prestaciones de los Servicios Sociales autonómicos o de otros sistemas de protección social en el marco de la intervención interdisciplinar acordada por el equipo en el que se encuadre.

f) Realización de los informes sociales que sean necesarios para la realización del itinerario de intervención interdisciplinar acordado en el seno del equipo, bien sea de oficio, bien sea a requerimiento judicial o de otros dispositivos de protección social.

g) Complimentación de los soportes documentales o digitales de la Historia Social y de Planificación de la Intervención en lo referente a las aportaciones diagnósticas y a las técnicas de intervención del trabajo social y la evaluación de sus resultados.

h) Participación en las reuniones ordinarias del equipo interdisciplinar, así como en todas las extraordinarias que sean convocadas por su coordinador/a de equipo.

i) Cualquier otra que sea acordada en el seno del equipo o, como trabajador/a social, le sea asignada por la dirección.

Artículo 27. — *Del/la educador/a social.*

1. Corresponde al perfil profesional de la educación social, en el seno del equipo interdisciplinar en que se encuadre, la intervención desde metodologías y técnicas educativas no formales que creen, mejoren y/o incrementen las capacidades y habilidades de las personas usuarias para la mejora de su convivencia familiar y social, el mantenimiento e incremento de su autonomía personal o su inclusión social.

2. El o la educadora social es un/a profesional de la educación que trabaja articulando procesos socioeducativos en y con los individuos y en los grupos, para generar procesos de normalización social y personal.

3. El ámbito escolar es un campo sin duda importante como objeto de interrelación y coordinación para los y las profesionales de la educación social de los servicios sociales por lo que tiene de transmisión de valores y conocimientos que posibilitan o dificultan los procesos de ajuste personal y social de los individuos. Pero en absoluto se debe considerar, por la coincidencia de la metodología y técnicas (las educativas) empleadas en ambos ámbitos, el único campo de intervención por excelencia del/la educador/a social de los servicios sociales. Por el contrario, el campo de intervención de este perfil profesional en los servicios sociales es la unidad de convivencia o, en su caso, la comunidad en su conjunto.

4. Le corresponden a este perfil profesional, como miembro del equipo interdisciplinar en que se encuadre, las siguientes funciones específicas:

a) Participar, desde el conocimiento y metodología disciplinar de la Educación Social, en el diagnóstico de segundo nivel, en la programación y en la ejecución, mediante atención directa, de los programas de intervención personalizada (PIP) que correspondan a su equipo.

b) Participar, desde el conocimiento y metodología disciplinar de la educación social, en el diagnóstico comunitario, en la programación y en la ejecución de los programas de intervención comunitaria (PIC) que correspondan a su equipo.

c) Aplicación de la metodología y técnicas de intervención de la educación social a la intervención interdisciplinar del equipo en que se encuadre.

d) Coordinación con el sistema educativo en todos aquellos casos en que sea necesaria la participación del mismo

e) Realización de los informes profesionales de su disciplina que sean necesarios para la realización del itinerario de intervención interdisciplinar acordado en el seno del equipo.

f) Cumplimentación de los soportes documentales o digitales de la historia social y de planificación en lo referente a las aportaciones diagnósticas, las técnicas de intervención de la educación social y la evaluación de sus resultados.

g) Participación en las reuniones ordinarias del equipo interdisciplinar, así como en todas las extraordinarias que sean convocadas por su coordinador/a de equipo.

h) Cualquier otra que sea acordada en el seno del equipo o, como educador/a social, le sea asignada por la dirección.

Artículo 28. — Del/la psicólogo/a.

1. Corresponde al perfil profesional de la psicología la detección e intervención sobre los aspectos psicológicos que pudieran favorecer o que sostienen y mantienen las situaciones de desprotección o vulnerabilidad social, tanto a personas individuales, como a grupos o comunidades.

2. La intervención básica de la psicología de la intervención social en tales contextos es el desarrollo en personas, grupos y comunidades de las necesarias habilidades y competencias de introspección para autoanalizar mejor su realidad personal y social, detectar en ellas las ineficiencias y comportamientos disruptivos o inadecuados y buscar las soluciones actitudinales más adecuadas para su superación.

3. El/la profesional de la psicología en los servicios sociales debe conocer las características de las patologías afectivas y conductuales de las personas para saber encuadrar sus causas y sus efectos sobre los estados de las necesidades sociales del individuo que son competencia del Sistema de Servicios Sociales, pero ni su metodología ni sus técnicas ni sus objetivos pueden ser los correspondientes al sistema sanitario.

4. Le corresponden a este perfil profesional, como miembro del equipo interdisciplinar en que se encuadre, las siguientes funciones específicas:

a) Participar, desde el conocimiento y metodología disciplinar de la psicología, en el diagnóstico de segundo nivel, en la programación y en la ejecución, mediante atención directa, de los programas de intervención personalizada (PIP) que correspondan a su equipo.

b) Participar, desde el conocimiento y metodología disciplinar de la Psicología Social y Comunitaria, en el diagnóstico comunitario, en la programación y en la ejecución de los Programas de Intervención Comunitaria (PIC) que correspondan a su equipo.

c) Aplicación de la metodología y técnicas de intervención de la psicología a la intervención interdisciplinar del equipo en que se encuadre.

d) Coordinación con el sistema sanitario en todos aquellos casos en que exista algún cuadro patológico en la salud mental de las personas usuarias o los miembros de sus unidades de convivencia.

e) Realización de los informes profesionales de su disciplina que sean necesarios para la realización del itinerario de intervención interdisciplinar acordado en el seno del equipo.

f) Cumplimentación de los soportes documentales o digitales de la historia social y de planificación de la intervención en lo referente a las aportaciones diagnósticas, las técnicas de intervención psicológicas y la evaluación de sus resultados.

g) Participación en las reuniones ordinarias del equipo interdisciplinar, así como en todas las extraordinarias que sean convocadas por su coordinador/a de equipo.

h) Cualquier otra que sea acordada en el seno del equipo o, como psicólogo/a, le sea asignada por la dirección.

Artículo 29. — Del/la integrador/a social.

a) Atención directa a las personas usuarias realizando entrevistas de acogida, recogiendo información sociofamiliar y necesidades.

b) Colaborar en la elaboración de diagnósticos sociales junto al equipo interdisciplinar

- c) Acompañar en procesos de inserción social, educativa y laboral.
- d) Prestar apoyo individual y grupal en habilidades sociales, resolución de conflictos y gestión emocional.
- e) Ejecutar talleres de prevención de la exclusión social, violencia de género, absentismo escolar, adicciones, etc.
- f) Impulsar actividades comunitarias que favorezcan la integración de personas pertenecientes a colectivos vulnerables.
- g) Promover hábitos de vida saludable, convivencia vecinal y participación ciudadana.
- h) Coordinarse con centros educativos, sanitarios, de empleo, asociaciones y entidades sociales.
- i) Participar en mesas intersectoriales de infancia, juventud, igualdad o inclusión social.
- j) Participar en la planificación, desarrollo y evaluación de proyectos comunitarios.

Artículo 30. — Del equipo interdisciplinar de convivencia, familia e infancia.

1. Es el responsable de asumir la demanda individual y comunitaria en materia de riesgo, disfunción o ruptura de la convivencia familiar normalizada. En este contexto, este equipo asume la competencia de detección precoz, prevención y atención de las situaciones de desprotección y/o violencia contra la infancia y la adolescencia marcada para los Servicios Sociales en la legislación nacional y autonómica en la materia (Ley Orgánica 8/2015, Ley Orgánica 8/2021 y Ley 12/2001 de Aragón).

2. El equipo estará compuesto como mínimo por el siguiente personal:

- Trabajador/a social.
- Educador/a social.
- Psicólogo/a.

El/la trabajador/a social es el/la profesional que asumirá las funciones de coordinación señaladas en el artículo 25 de este reglamento.

En función de las necesidades observadas en la población de Calatayud en la materia competencia del equipo, podrá incrementarse la dotación de cada uno de los perfiles profesionales mencionados o podrán integrarse en el mismo profesionales de la integración social o el derecho.

3. El Equipo de convivencia, familia e Infancia es el responsable de la propuesta de diseño y, una vez aprobado, de la coordinación y ejecución del Programa de Convivencia, Familia e Infancia como parte integrante del plan operativo anual de los Servicios Sociales de Calatayud.

4. Este equipo asume, además, la participación en las comisiones y órganos colegiados previstos en el plan sectorial de infancia.

Artículo 31. — Del equipo de inclusión social.

1. Es el equipo responsable de asumir la demanda individual y comunitaria en materia de promoción de la inclusión social, intervención sobre las situaciones personales y/o grupales de exclusión y actuaciones para prevenirlas.

2. El equipo estará compuesto como mínimo por el siguiente personal:

- Trabajador/a social.
- Educador/a social.
- Psicólogo/a.
- Integrador/a social.

El/la trabajador/a social es el/la profesional que asumirá las funciones de coordinación señaladas en el artículo 25 de este reglamento.

En función de las necesidades observadas en la población de Calatayud en la materia competencia del equipo, podrá incrementarse la dotación de cada uno de los perfiles profesionales mencionados o podrán integrarse en el mismo otros perfiles profesionales que se consideren necesarios.

3. El Equipo de Inclusión es el responsable de la propuesta de diseño y, una vez aprobado, de la coordinación, ejecución y evaluación del Programa de Inclusión Social como parte integrante del Plan Operativo Anual de los Servicios Sociales de Calatayud.

Dicho Programa estará integrado por proyectos de intervención individual personalizada y por proyectos de intervención comunitaria orientados a la prevención de la exclusión y la promoción de Calatayud como ciudad inclusiva.

4. Este Equipo asume igualmente la promoción y/o coordinación del Plan Sectorial de personas migrantes.

Artículo 32. — *Del equipo de promoción de la autonomía y atención a la dependencia.*

1. Es el equipo responsable de asumir la demanda individual y comunitaria en materia de promoción de la autonomía personal y atención a las situaciones de dependencia de la población de Calatayud.

Se ocupa de la supervisión, coordinación y control de calidad de los servicios de atención domiciliaria desarrollados por empresas externas al Ayuntamiento.

Se encarga igualmente de la promoción del envejecimiento saludable y de la prevención de las situaciones de exclusión o aislamiento que pueda provocar la soledad no deseada en personas mayores.

2. La atención a la demanda individual que asume este equipo se sustancia en los actos profesionales y actividades que la Comunidad Autónoma de Aragón tiene encomendadas a los servicios sociales generales en cuanto al acceso de las personas usuarias a las prestaciones y servicios del Sistema de Atención a la Dependencia.

3. El Equipo está compuesto por dos profesionales del trabajo social de los cuales uno/a de ellos/as realiza las funciones de coordinador/a.

En función de las necesidades observadas en la población de Calatayud en la materia competencia del equipo, podrá incrementarse la dotación de profesionales mencionada o podrán integrarse en el mismo otros perfiles profesionales que se consideren necesarios.

4. El equipo de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia es el responsable de la propuesta de diseño y, una vez aprobado, de la coordinación, ejecución y evaluación del Programa de su mismo nombre como parte integrante del Plan Operativo Anual de los Servicios Sociales de Calatayud. Dicho Programa estará integrado por proyectos de intervención individual personalizada y por proyectos de intervención comunitaria orientados a la promoción de la autonomía personal y la prevención de la dependencia y el aislamiento.

5. Este equipo asume igualmente la promoción y/o coordinación del Plan Sectorial de Mayores en el que se integra el proyecto de prevención del aislamiento por soledad no deseada en personas mayores.

CAPÍTULO IV

La planificación

Artículo 33. — *De los niveles de planificación social.*

El Centro Municipal de Servicios Sociales de Calatayud estructura la planificación de su intervención a cuatro niveles diferenciados:

- Nivel estratégico.
- Nivel sectorial.
- Nivel operativo anual.
- Microplanificación o planificación de casos.

En todos los niveles se contemplan estrategias de participación de los/las profesionales y de las y los ciudadanos destinatarios de dicha planificación.

Artículo 34. — *De la planificación estratégica.*

1. La planificación estratégica se establece para periodos de tiempo de, al menos, cuatro años y se incardina en el modelo de ciudad planteado por la Corporación Municipal y en la planificación estratégica de los servicios sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón.

2. En este nivel se establecen los grandes objetivos de la política de servicios sociales de la ciudad en base a análisis y diagnósticos basados en evidencias de la situación de las necesidades sociales básicas competencia del sistema de Servicios Sociales en la población de Calatayud.

La ciudad de Calatayud cuenta con un Plan Estratégico de Servicios Sociales que será evaluado cada cuatro años y reprogramado para el periodo siguiente en la extensión temporal que se considere.

3. El Plan Estratégico de los Servicios Sociales contendrá la previsión de la consecución de objetivos y la ejecución de líneas estratégicas de acción en cronogramas anuales para facilitar su evaluación y seguimiento. Cada una de esas previsiones anuales constituirán planes operativos anuales de desarrollo del plan.

Artículo 35. — De la planificación sectorial.

1. Forma parte del nivel estratégico, la planificación sectorial que es la dirigida a necesidades generales de la población o de un colectivo específico que, por su especial prevalencia en Calatayud o por tener especial relevancia para la Corporación Municipal, requieren un abordaje específico.

2. La planificación sectorial por definición y, al contrario que la estratégica de Servicios Sociales, no es de responsabilidad exclusiva de los servicios sociales sino que es de carácter intersistemas de protección social y/o interseccional de servicios municipales y/o transversal a servicios públicos y privados, es decir en la que se ven implicados o concernidos parte o la totalidad de los sistemas de protección, de los servicios municipales y de otros servicios o dispositivos de entidades sociales de titularidad privada y en la que a los servicios sociales corresponde la aportación de sus servicios, prestaciones e intervenciones profesionales adaptadas a la situación de las necesidades sociales básicas del colectivo específico de que se trate.

3. Por tanto, la responsabilidad sobre el diseño, ejecución y evaluación de los planes sectoriales debe ser colegiada entre los distintos sistemas, servicios y dispositivos concernidos. Del mismo modo que la responsabilidad de la dirección y/o coordinación de estos planes no puede corresponder de oficio a los servicios sociales.

4. En consecuencia con lo anterior, en la planificación estratégica de los Servicios Sociales correspondiente a cada periodo, aparecerá reflejada la participación de los servicios sociales en los planes sectoriales que el Ayuntamiento haya aprobado (adicciones, igualdad de género, juventud, etc.) por un lado y la responsabilidad sobre aquellos planes sectoriales de los que se haya atribuido a los servicios sociales la dirección y/o coordinación (infancia, personas mayores, personas migrantes)

Artículo 36. — De la planificación operativa anual.

1. Como queda dicho en los artículos 21.4, 25.3, 26.3 y 27.4, cada uno de los equipos técnicos es responsable del diseño, ejecución y evaluación del programa anual de actividades individuales y comunitarias en el ámbito de su competencia (igualdad en el acceso a los recursos sociales; convivencia, familia e infancia; inclusión social y promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia, respectivamente).

2. Estos programas estarán integrados en todos los casos por diversos proyectos entre los que de forma obligatoria se recogerá el proyecto de Intervención Individual del equipo correspondiente en el que se detallará la metodología y actividades del equipo en la atención a las personas usuarias y sus unidades convivenciales por medio de los PIP. Además de este proyecto de Intervención Individual, los programas recogerán los proyectos de carácter comunitario que, en la materia de su competencia haya determinado cada equipo como necesarios.

3. Los programas incorporarán, además de las actividades previstas, su calendarización, las necesidades económicas, de materiales o en especie para llevarlas a cabo y la evaluación mediante indicadores del programa y de cada uno de sus proyectos tanto en cuanto a la ejecución como a su impacto y resultados.

4. Junto a estos programas la dirección incorporará aquellos otros programas o proyectos que la planificación estratégica haya señalado para el año correspondiente en otras materias complementarias o de carácter general para el desarrollo de los Servicios Sociales Municipales (objetivos y planes de calidad, sistemas de digitalización, mejora y depuración de procedimientos administrativos, aplicación de cuadros de mando, etc.). Todo ello constituirá la planificación operativa anual.

5. Las personas coordinadoras de los equipos técnicos elaborarán, con la participación obligatoria del resto de profesionales del equipo correspondiente, un informe de evaluación intermedia semestral de la ejecución y de la consecución de los

objetivos propuestos en su programa para cada uno de los proyectos que lo componen en los seis meses anteriores que se entregará a la dirección en el mes de junio y una memoria anual conteniendo la evaluación sumativa de los mismos en el año anterior que entregará a la dirección en el mes de enero.

6. La Dirección elaborará, con la participación de los/las coordinadores/as de equipo y sus aportaciones de informes y memorias un informe intermedio de ejecución y consecución de objetivos del plan operativo anual que se distribuirá entre todo el personal del centro una vez analizado y validado por la comisión de dirección. El informe intermedio incorporará los resultados de la aplicación en los seis meses anteriores del cuadro de mando del centro como instrumento de seguimiento y evaluación continua del mismo.

7. Igualmente la dirección elaborará una memoria anual con la incorporación de las memorias de los diferentes equipos técnicos del centro, la evaluación anual de la aplicación del sistema de calidad que realizará el/la coordinador/a del mismo y la aplicación, en el conjunto del año del cuadro de mando del centro. Dicha memoria será validada por la comisión de dirección, dada a conocer a todo el personal del centro, remitida a los órganos de gobierno del Ayuntamiento competentes en la materia de servicios sociales y publicando un resumen ejecutivo en la web municipal.

Artículo 37. — De la microplanificación o planificación de la intervención profesional.

1. La planificación de casos o planificación micro es la que realizan los/las profesionales para ordenar su propia intervención y actos profesionales en relación, bien con los casos individuales y unidades convivenciales (PIP), bien con los grupos y colectivos comunitarios (PIC) y se diversifica en dos niveles:

a) La planificación que realiza cada uno/a de los/as profesionales sobre su intervención profesional en cada caso o proyecto comunitario.

b) La planificación que realiza el equipo de su intervención interdisciplinar.

En ambos niveles, la planificación debe cumplir de forma inexcusable con dos requisitos mínimos:

a) Debe partir del diagnóstico bien profesional, bien interdisciplinar y, además, debe tener en cuenta posibles aproximaciones diagnósticas sobre el mismo caso individual o comunitario, bien desde otros dispositivos o sistemas, bien desde el equipo de primera atención del centro.

b) Debe ser compartida y consensuada con el equipo y con la persona o colectivos comunitarios destinatarios antes de proceder a su ejecución.

2. Ambos niveles de planificación debe ser reflejada por los profesionales concernidos en los soportes documentales previstos al efecto en el sistema de calidad del centro y en los sistemas digitales tanto internos del centro como los correspondientes a la Comunidad Autónoma de Aragón.

3. Cuando se trate de la planificación que realizan los/as profesionales del trabajo social del equipo de primera atención (UTSs) serán ellos/as mismos/as las que hagan figurar en los soportes mencionados (documentales o digitalizados) la planificación de cada caso. Cuando, por el contrario, se trate de la planificación interdisciplinar que realizan los equipos específicos, será el/la profesional del Trabajo Social del equipo el/la responsable de recoger tal planificación interdisciplinar en la historia social sin perjuicio de que cada profesional refleje la suya propia en el apartado correspondiente si el soporte (documental o digital) lo permite.

CAPÍTULO V

Los sistemas de recogida y tratamiento de la información

Artículo 38. — La historia social.

1. Todas las personas usuarias del sistema público de servicios sociales tendrán una única historia social o expediente que será abierta con número único por el equipo de primera atención del Centro de Servicios Sociales la primera vez que la persona acceda al sistema.

2. Excepcionalmente, se abrirá la historia social por parte del equipo interdisciplinar específico que haya recibido la demanda desde otro sistema o dispositivo de

protección social mediante los procedimientos previstos al efecto en el sistema de calidad del centro. En estos casos, una vez terminada o finalizada la intervención del equipo específico, la historia social pasará a tener como profesional de referencia aquel/lla que naturalmente le hubiera correspondido según la ubicación de su domicilio.

3. La historia social es el documento que recoge toda la información relevante sobre la situación personal y sociofamiliar de la persona usuaria, el diagnóstico de su situación de necesidad y las diferentes intervenciones que desde los servicios sociales se realicen, los informes de seguimiento y la evolución de la situación.

4. Serán parte de la historia social todos los documentos firmados para la tramitación y solicitud de prestaciones, así como los informes que se realizan con el diagnóstico, valoración y plan de intervención.

Artículo 39. Los Planes de Intervención

1. Los/as profesionales del Trabajo Social del Equipo de Primera Atención (UTSs) y los equipos interprofesionales específicos elaborarán los PIP y los PIC como herramientas técnicas básicas del sistema público de servicios sociales, diseñadas para garantizar la adecuación de la intervención al diagnóstico social, a los objetivos a conseguir y a los recursos disponibles.

2. El contenido mínimo de los planes de atención social será el siguiente:

a) Diagnóstico que identifique las diferentes situaciones de necesidad social y los factores de riesgo de las personas y/o los grupos o comunidades concernidas, así como las potencialidades y factores de protección sobre los que construir la intervención social.

b) Objetivos y metas a conseguir en relación con cada uno de los factores de riesgo y de protección detectados.

c) Planificación y cronograma de las intervenciones a efectuar por el equipo y determinación del/la profesional responsable de cada una de ellas.

d) Acuerdos alcanzados con la persona o los colectivos o comunidades usuarias para la consecución de los objetivos y fines.

e) Proyecto y temporalización de las acciones para la evaluación. Determinación de los indicadores de ejecución o proceso y de impacto y resultados en relación con los objetivos planteados.

3. En la elaboración, tanto de los PIP como de los PIC se respetará la autonomía de las personas, grupos o comunidades concernidas para adoptar sus propias decisiones, buscando el máximo grado de consenso posible con cada una de las personas interesadas.

Artículo 40. — La cumplimentación tanto de la historia social como de los planes de intervención en las partes que en cada caso correspondan a cada profesional, es rigurosamente obligatoria. El incumplimiento de tales obligaciones estará sometido a las acciones de carácter disciplinario que correspondan como falta de carácter muy grave.

Artículo 41. — De los sistemas de información.

1. El Centro Municipal de Servicios Sociales utiliza dos sistemas de información digitalizados:

—El sistema gestiona de titularidad municipal.

—El sistema APSS de titularidad autonómica.

El uso y cumplimentación, por parte de los/as profesionales del centro, de la información relativa a la actividad profesional administrativa, así como la correspondiente a la intervención de los equipos interdisciplinares específicos es obligatoria y el incumplimiento de tales obligaciones estará sometido a las acciones de carácter disciplinario que correspondan como falta de carácter muy grave.

2. El Centro Municipal de Servicios Sociales solicitará a las personas usuarias la autorización expresa y fehaciente para poder utilizar sus datos a los efectos de tratamiento estadístico e intervención social por cualquier Administración Pública competente en la materia.

3. Los datos personales de las personas usuarias recabados por el centro, así como los incluidos en el Sistema de Información, se regirán por lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, o normativa vigente aplicable.



4. Todos y todas las empleadas y empleados del Centro Municipal de Servicios Sociales de cualquier nivel y responsabilidad están comprometidos y comprometidas por las normas de secreto profesional y confidencialidad de los datos de las personas usuarias. La transgresión o falta de respeto a tales compromisos estarán sometidos a las acciones de carácter disciplinario que correspondan como faltas de carácter muy grave.

DISPOSICIÓN FINAL

Única

Este reglamento entrará en vigor una vez publicado su texto íntegro en el BOPZ y haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.

En consecuencia, este reglamento no producirá efectos jurídicos en tanto no hayan transcurrido quince días contados desde el siguiente al de la publicación de su texto íntegro en el BOPZ, plazo en el que la Administración del Estado o de la comunidad autónoma podrán ejercer sus facultades de requerimiento a las entidades locales, en orden a la anulación del reglamento.

Calatayud, a 23 de febrero de 2026. — El alcalde, José Manuel Aranda Lassa.