



ORDEN CDS/1560/2018, de 30 de agosto, por la que se regula el servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social.

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

El Estatuto de Autonomía de Aragón, según la reforma aprobada por Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, contempla un mandato expreso de que los poderes públicos de Aragón promoverán y garantizarán un Sistema Público de Servicios Sociales suficiente para la atención de personas y grupos, orientado al logro de su pleno desarrollo personal y social, así como especialmente a la eliminación de las causas y efectos de las diversas formas de marginación o exclusión social.

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

El Sistema Público de Servicios Sociales diseñado en la citada ley reposa, funcionalmente, sobre la distinción entre servicios sociales generales, destinados al conjunto de la población, y servicios sociales especializados, dirigidos a aquellas necesidades que requieren una atención específica.

El ámbito de prestación de los servicios sociales generales vendrá constituido por las áreas básicas de servicios sociales, en cuyo ámbito territorial existirá un Centro Comarcal o Municipal de Servicios Sociales.

El Decreto Legislativo 1/2006, de 27 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Comarcalización de Aragón contempla como competencia propia de las comarcas la Acción Social cuyo contenido se desarrolla en el artículo 17.

Posteriormente, el Decreto 4/2005, de 11 de enero, por el que se modifican los decretos del Gobierno de Aragón de transferencia de funciones y traspaso de servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón a las Comarcas, en el apartado primero A de su anexo, procede a la identificación de tareas y actuaciones que corresponden a la Comarca, a la Comunidad Autónoma y las tareas compartidas entre ambas Administraciones.

La Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, en sus artículos 47 y 48, establece las competencias de las comarcas, equiparando a los municipios de más de veinte mil habitantes con éstas y contemplando, entre otras, la gestión de los servicios sociales generales.

Así mismo, el artículo 35 de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, al referirse al contenido mínimo de las prestaciones de servicio en los servicios sociales generales relaciona el Servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social cuyo contenido se detalla en el Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón, y que según el Catálogo de Referencia de Servicios Sociales del Ministerio de Sanidad Servicios Sociales e Igualdad comprende el conjunto de prestaciones que se configuran como la puerta de entrada al Sistema Público de Servicios Sociales.

De otra parte, el Decreto 184/2016, de 20 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales en Aragón, en su artículo 6 señala que corresponde a cada Centro de Servicios Sociales la atención de todas las personas empadronadas y con residencia efectiva en el ámbito territorial al que el centro extiende su actuación, así como a la población desplazada, transeúnte y las personas sin techo con arraigo y alojamientos intermitentes en situación de urgencia social.

El Servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social es un servicio social general, dirigido a toda la población, de titularidad pública local, de naturaleza esencial, de gestión directa por empleados públicos y gratuito.

Constituye el primer nivel de intervención técnica en la atención primaria del Sistema Público de Servicios Sociales a través del equipo básico multidisciplinar del Centro de Servicios Sociales.

La presente orden afecta a comarcas y ayuntamientos de más de veinte mil habitantes, en virtud de lo establecido en los artículos 47 y 48 de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón y se rige en especial por los principios de responsabilidad pública, universalidad, igualdad, prevención y dimensión comunitaria.



La presente orden se estructura en quince artículos, una disposición adicional y dos finales. En el articulado se desarrolla el concepto, objeto, finalidad, características, atenciones, actividades, procedimiento de acceso, modalidades (primera atención, atención de primer nivel, atención de urgencia en horario laboral), personal y organización, instrumentos técnicos, competencia y requisitos del Servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social.

En virtud de lo que antecede, conforme a lo previsto en la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón y demás disposiciones normativas de aplicación, y en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 10 de la Ley 2/2009, de 11 de mayo, del Presidente y del Gobierno de Aragón, dispongo:

Artículo 1. *Concepto.*

El Servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social es una prestación de servicio en los servicios sociales generales, de carácter esencial y gratuito, que ofrece la información sobre las prestaciones del sistema público de servicios sociales y de otros sistemas públicos orientados al bienestar social; el estudio que permita el análisis individualizado de cada caso (personal, grupal o comunitario), así como la evaluación integral de las necesidades para efectuar cada diagnóstico concreto; orientar y derivar hacia las prestaciones que resulten más idóneas elaborando si procede un itinerario individualizado de atención. Es, por lo tanto, el conjunto de atenciones de Trabajo Social que facilitan a todas las personas el conocimiento, orientación y apoyo para el acceso a los recursos sociales, al objeto de garantizar sus derechos sociales.

Artículo 2. *Objeto.*

1. El Servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social tiene por objeto ofrecer a las personas, grupos y comunidad información precisa, técnica y profesionalizada sobre las prestaciones del sistema público de servicios sociales indicando los cauces de acceso y utilización de los mismos.

2. Para el cumplimiento del citado objeto se llevará a cabo un estudio individualizado de cada caso (personal, grupal o comunitario), así como una evaluación integral de las necesidades que permitan efectuar un diagnóstico concreto, proporcionando alternativas posibles para la solución de la problemática.

3. Lo dispuesto anteriormente implica orientar y derivar a las personas, grupos y/o comunidad afectada hacia las prestaciones que resulten más idóneas, elaborando, si procede, un itinerario individualizado de atención para favorecer el cambio de situación.

4. Conlleva la potenciación de los recursos personales, a través de una relación de ayuda profesional y de acompañamiento como proceso que asegura la atención continuada e integral.

5. El servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social tiene por objeto, además, informar con carácter general de prestaciones de otros sistemas públicos orientados al bienestar social, derivando a los recursos correspondientes de los mismos, para su adecuada atención.

Artículo 3. *Finalidad.*

La finalidad del Servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación es doble: para los ciudadanos y para el propio sistema de servicios sociales.

- a) Para los ciudadanos: garantizar el acceso de la población a los recursos sociales básicos, dar a conocer los recursos del sistema de servicios sociales y los procedimientos de acceso a los mismos, orientar y asesorar sobre las alternativas de solución o mejora de una determinada situación problemática, atender situaciones puntuales de urgencia, realizar la primera valoración de la situación y su posterior atención en prestaciones del Centro de Servicios Sociales o su derivación, si procede, a otros recursos del sistema público.
- b) Para el sistema de servicios sociales: detectar la realidad social para garantizar una adecuada planificación y evaluación, identificar situaciones y grupos de riesgo para facilitar la igualdad de acceso al sistema y prevenir las necesidades sociales, coordinar las acciones, proveer de datos que orienten y mejoren el funcionamiento del sistema en sus procesos de planificación, programación y evaluación.

Artículo 4. *Características del Servicio.*

1. El Servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social es una prestación de servicio en los servicios sociales generales de naturaleza esencial y gratuita.



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

3. Su gestión es pública y directa correspondiendo a los profesionales de la estructura básica del Centro de Servicios Sociales.

4. Las Unidades de Trabajo Social desarrollarán, mediante presencia física directa, las funciones asignadas al Centro de Servicios Sociales en todos y cada uno de los municipios de su ámbito territorial de referencia.

5. El Centro de Servicios Sociales podrá establecer un sistema de cita previa para garantizar una mejor atención social. El uso de este sistema no podrá significar la omisión de la obligación de dedicar el tiempo reservado para la atención de consultas en despacho, ni la atención inmediata en situaciones de urgencia.

Artículo 5. *Atenciones del servicio.*

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

2. Valoración. Implica analizar los elementos de una situación concreta de necesidad social para realizar un diagnóstico que permita buscar vías de solución a la situación planteada. El Informe Social es el instrumento específico de los graduados y diplomados en trabajo social, y asistentes sociales para expresar el diagnóstico y la propuesta de intervención social.

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

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

5. Canalización, Tratamiento e Intervención. Supone dirigir la demanda planteada hacia los dispositivos del propio Centro de Servicios Sociales, así como solicitar la participación de dispositivos externos, para aplicar la oportuna intervención social del Centro.

6. Derivación. Acto profesional de acompañamiento como resultado de una valoración que indica la necesidad de orientar la satisfacción de la demanda hacia dispositivos de los que el Centro de Servicios Sociales carece. Se aportará al recurso oportuno el Informe correspondiente de derivación.

7. Tramitación. Para acceder a los recursos del Sistema de Servicios Sociales se realizarán, cuando proceda, los trámites administrativos y la gestión documental que corresponda.

8. Registro de datos. Las Unidades de Trabajo Social iniciarán la cumplimentación de la Historia Social. La recogida de los datos básicos de los usuarios y la obtención de información estadística de los mismos se realizarán a través del Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (S.I.U.S.S.) o aplicativo autorizado para esta función que formará parte del Sistema Autonómico de Información sobre Servicios Sociales. La información recopilada está sujeta a la legislación vigente en cada momento en materia de Protección de datos.

Artículo 6. *Actividades.*

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

1. Atención directa de consultas sobre derechos y recursos sociales.

2. Entrevistas. Relación técnica entre dos o más personas en la que se recaba o emite determinada información o documentación para prestar la orientación o tratamiento preciso, con el fin de alcanzar un objetivo concreto.

3. Informes. Descripción escrita de las características y circunstancias de un asunto sobre el que se emite dictamen.

4. Gestiones. Actuaciones o diligencias conducentes para el logro de los objetivos fijados.

5. Reuniones. Interrelaciones entre dos o más personas que intercambian opiniones y/o información, y/o establecen acuerdos en relación con unos objetivos previamente marcados.

6. Visitas domiciliarias. Desplazamiento profesional al domicilio de un usuario, con el objetivo de recabar información complementándola con la observación de las condiciones de vida en ese entorno, y en su caso para emitir información, orientación y apoyo psicosocial en dicho entorno.

7. Difusión. Propagación a través de diferentes métodos de conocimientos, noticias, resultados, etc.



Artículo 7. *Procedimiento de acceso al Servicio.*

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

2. En la fecha y hora asignada, el ciudadano será atendido por la Unidad de Trabajo Social en el despacho habilitado en su municipio de residencia.

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

4. Si se necesita un estudio y diagnóstico más especializado, el Trabajador Social requerirá la valoración del equipo multidisciplinar del Centro de Servicios Sociales.

5. Una vez se disponga del diagnóstico, se realizará la programación de la intervención, definiendo objetivos, metas, plazos e indicadores y se prescribirán los recursos adecuados.

6. Si el CSS dispone de los recursos adecuados, se establecerá el mecanismo de acceso y uso, así como del sistema y periodicidad de la evaluación. Cuando el CSS no disponga de los recursos adecuados, se derivará a los servicios sociales especializados que proceda para el tratamiento especializado, articulando la fórmula de acompañamiento y seguimiento continuo.

Artículo 8. *Modalidades de servicio.*

El Servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social contiene las siguientes modalidades: primera atención, atención básica y atención de urgencias durante el horario laboral del Centro de Servicios Sociales.

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

Artículo 9. *Primera atención.*

1. La primera atención consiste en realizar la primera valoración social de la situación de necesidad o demanda, dar una información y apoyo básico, y garantizar la atención ágil de las demandas que no requieran intervención social a medio o largo plazo. Determina la necesidad de derivación a otros programas o recursos del sistema público de servicios sociales.

2. Supone el conjunto de atenciones de trabajo social dirigidas a conocer en primera instancia la necesidad social, a dar a conocer los recursos existentes y los procedimientos para acceder a los mismos, así como las alternativas disponibles a la situación de necesidad concreta.

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

4. Todas las demandas serán recogidas, en el mismo momento de plantearse, en el aplicativo informático de atención primaria.

Artículo 10. *Atención básica.*

1. La atención básica se realiza cuando es necesaria una valoración y/o diagnóstico en los casos en que la intervención no se haya terminado con la primera atención de información y orientación social facilitada.

2. El proceso de intervención individual y con unidades de convivencia implicará en todo caso:

- a) Recepción de la demanda, que podrá plantearse, además de por el usuario, por otras entidades o por terceras personas. La intervención también podrá iniciarse de oficio.
- b) Valoración. Habrá una valoración inicial del Trabajador Social que, cuando requiera de una intervención interdisciplinar exigirá una valoración del equipo. En todo caso, la valoración interdisciplinar podrá solicitarse por cualquier miembro del equipo del Centro de Servicios Sociales.

3. Tras la valoración del Trabajador Social pueden darse los siguientes supuestos:

- Se requiere continuar profundizando en la valoración.
- Tramitación para el acceso a prestaciones y/o servicios sociales del propio Centro de Servicios Sociales.
- Derivación a otros profesionales del equipo para intervención familiar.



- Derivación a otros recursos del sistema.
 - Intervención multidisciplinar continuada en situaciones multiproblemáticas de especial complejidad.
4. Cuando la situación requiera el acceso a prestaciones y/o servicios propios del Centro de Servicios Sociales se realizará la tramitación y gestión oportuna de los mismos, procediéndose al cierre de la referida intervención.
5. Además, si procede, se contemplará:
- e) Diseño y aplicación de la intervención con el usuario. El diseño de la intervención se concretará en un Itinerario Individualizado de Atención Social que se elaborará con la participación del usuario, estableciendo acuerdos y plazos de revisión conjunta. Se delimitarán los compromisos por parte del usuario y las tareas y responsabilidades del Centro de Servicios Sociales en el proceso de intervención diseñado. Al usuario se le hará entrega de una copia del Itinerario Individualizado de Atención Social.
 - f) Seguimiento y evaluación. Se realizará de forma continua para favorecer la adaptación permanente de los mecanismos que permitan la consecución de los objetivos planteados en la intervención social. Toda intervención debe incluir la previsión de evaluación que se realizará con el seguimiento y valoración correspondiente. La evaluación deberá quedar reflejada por escrito, tanto en su previsión como en sus resultados. Se procurará la participación de los técnicos implicados y de las personas afectadas.
6. El proceso de intervención grupal y comunitaria implica, al menos, las siguientes fases:
- Detección. Requiere mantener una actitud activa en la de captación de situaciones de necesidad social, en especial, en los nuevos fenómenos sociales emergentes. Para ello, se procederá al análisis de los datos y de la documentación disponible, a la valoración de los resultados de la propia intervención, y a la observación sobre las situaciones y necesidades sociales que afectan al entorno y a las personas que lo habitan.
 - Diseño y aplicación de la intervención grupal o comunitaria. Se desarrollará mediante proyectos específicos, diseñados con la participación de las diferentes áreas de protección social y de los grupos implicados, y se impulsará el diseño de programas y planes que orienten y doten de coherencia y continuidad a esas intervenciones y a los proyectos consiguientes.
 - Difusión. Se realizarán campañas de sensibilización, jornadas y cuantas actividades contribuyan a dar a conocer los recursos sociales, a sensibilizar sobre valores positivos para la convivencia y a favorecer condiciones de igualdad social.
 - Seguimiento y evaluación. Todo plan, programa y proyecto debe incluir la previsión de evaluación que se realizará con el seguimiento y valoración correspondiente. La evaluación deberá quedar reflejada por escrito, tanto en su previsión como en sus resultados. Se procurará la participación de los técnicos implicados y de los grupos afectados. Los resultados se harán públicos.
7. Los profesionales y cuantas personas hayan de acceder por su trabajo a la Historia Social deberán guardar secreto y tratar confidencialmente la información contenida en la misma, así como informar al usuario de la concurrencia de los profesionales que vayan a realizar la intervención social.

Artículo 11. *Atención de urgencia en horario laboral.*

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

En concreto, se considera que se requiere atención urgente durante el horario laboral del Centro de Servicios Sociales en las siguientes situaciones:

- a) Desprotección y malos tratos a menores.
- b) Abandono o desatención de personas vulnerables que carecen de red de apoyo familiar y social.
- c) Violencia de género, contra la mujer y en el ámbito familiar.
- d) Incendios, derrumbamientos u otras circunstancias que dejen a la unidad de convivencia en situación de desprotección total.
- e) Ingresos urgentes de cuidadores de personas en situación de dependencia.
- f) Otras situaciones en que la salud o seguridad de la persona se encuentren en peligro, se perciba gravedad e inmediatez de la situación y que no exista una figura familiar o de apego que pueda hacerse cargo proteger a la persona en situación de urgencia social.
- g) Situaciones de necesidad "sentida" que originen grave ansiedad o desequilibrio en la persona.



Artículo 12. *Personal y organización del servicio.*

1. La gestión del Servicio de Información, Valoración, Diagnóstico y Orientación Social corresponde, fundamentalmente, al trabajador social y al personal de administración y/o técnico auxiliar de servicios sociales del Centro de Servicios Sociales que corresponda. El personal descrito contará, para la intervención multidisciplinar y comunitaria, con los educadores y psicólogos del Centro de Servicios Sociales.

2. Los horarios de presencia física se fijarán con carácter general entre las 8 y 15 horas, correspondiendo su determinación a la entidad local titular. La presencia directa y física de las Unidades de Trabajo Social en los municipios se ajustará, en lo posible, a la siguiente frecuencia:

- a) En municipios de más de diez mil habitantes, atención diaria.
- b) En municipios de cinco a diez mil habitantes, atención tres días por semana.
- c) En municipios de mil quinientos a cinco mil habitantes, atención dos días por semana.
- d) En municipios de trescientos a mil quinientos habitantes, atención semanal.
- e) En municipios de menos de trescientos habitantes, atención mensual y/o a demanda con cita previa.

3. El Centro de Servicios Sociales dará respuesta escrita a las demandas de centros y servicios de los sistemas de protección social que se presenten por escrito.

Artículo 13. *Instrumentos.*

Para el desarrollo del Servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social, las Unidades de Trabajo Social dispondrán, al menos, de los siguientes instrumentos: Informe Social, Ficha Social en soporte informático y fichero de recursos.

1. Informe Social. Instrumento a través del cual los Trabajadores Sociales, tras el estudio y valoración de la situación de necesidad social sobre la que se interviene, o sobre la que se va a intervenir, refleja en síntesis la situación, la necesidad valorada y la propuesta de actuaciones, servicios y recursos sociales más adecuados para su satisfacción. El informe social se emitirá con carácter preceptivo para el acceso a los recursos del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón.

2. Ficha Social. Soporte documental que permite recoger los datos básicos y la obtención estadística de los mismos sobre los usuarios de Servicios Sociales.

3. Fichero de recursos. Soporte para mantener actualizados los recursos existentes, fundamentalmente en el área básica de servicios sociales pero también de fuera de ella.

Artículo 14. *Competencia.*

La competencia del servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social corresponde a la entidad local titular del Centro de Servicios Sociales del área básica de servicios sociales correspondiente.

A la entidad local le corresponde la información general de las prestaciones de servicios sociales generales y especializados del sistema de servicios sociales.

Los órganos de la Comunidad Autónoma informarán exclusivamente sobre el estado de expedientes con procedimiento abierto en prestaciones de su competencia.

Artículo 15. *Requisitos del servicio.*

Para la adecuada prestación del Servicio de Información, Valoración, Diagnóstico y Orientación Social, además de los requisitos materiales y funcionales establecidos para el Centro de Servicios Sociales, se requiere:

- a) Disponer de un calendario de trabajo con indicación de la presencia de la Unidad de Trabajo Social en los municipios, en función del número de habitantes, con especificación del tiempo destinado a la atención directa en consulta.
- b) Indicación, si existe, de un sistema de cita previa y especificación del mismo.
- c) Programación anual de las actividades de coordinación con responsables institucionales, profesionales de sistemas de protección social y entidades sociales en cada municipio.
- d) Sistema de actualización de los recursos sociales existentes en el ámbito territorial del centro de Servicios Sociales.
- e) Modelo de justificación documental de asistencia del usuario a la consulta profesional y de entrega de documentación.

Disposición adicional única. *Desarrollo reglamentario de las entidades locales.*

Las comarcas y ayuntamientos de más de veinte mil habitantes aprobarán, de conformidad con el contenido de la presente orden, el reglamento que desarrolle el servicio de infor-



mación, valoración, diagnóstico y orientación social en el plazo máximo de dos años desde la entrada en vigor de la presente orden.

Disposición final primera. *Desarrollo.*

Se faculta al titular de la Dirección Gerencia del Instituto Aragonés de Servicios Sociales para dictar las disposiciones complementarias que precise la aplicación y desarrollo de esta orden.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

La presente orden entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el “Boletín Oficial de Aragón”.

Zaragoza, 30 de agosto de 2018.

**La Consejera de Ciudadanía
y Derechos Sociales,
M.^a VICTORIA BROTO COSCULLUELA**