



I. Disposiciones Generales

DEPARTAMENTO DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES

ORDEN CDS/604/2019, de 24 de mayo, por la que se regula el Servicio de atención de urgencias en el ámbito de los servicios sociales generales.

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 ordena, organiza y desarrolla el Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón estableciendo mecanismos de coordinación y de trabajo en red de todas las Administraciones públicas integradas en el mismo. Un 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 necesidades que requieren una atención específica.

Los servicios sociales generales, conforme a lo establecido en los artículos 47 y 48 de la citada Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón son competencia de comarcas y de municipios de más de veinte mil habitantes. Entre estos servicios se encuentra el servicio de atención de urgencias sociales 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.

De otra parte, la Orden CDS/759/2017, de 30 de mayo, en la que se da publicidad al Acuerdo de 11 de abril de 2017, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Plan Estratégico de Servicios Sociales de Aragón para el periodo 2017-2020 contempla como prioridad, en la línea estratégica de desarrollo normativo, la medida 1.2.3 sobre regulación de las prestaciones esenciales de los servicios sociales generales del Catálogo de Servicios Sociales.

La citada regulación debe considerar la organización territorial del Sistema Público de Servicios Sociales conforme a lo establecido en el Decreto 55/2017, de 11 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Mapa de Servicios Sociales de Aragón, así como la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales en Aragón aprobada por Decreto 184/2016, de 20 de diciembre, del Gobierno de Aragón en el que se regula como función de los mismos, a través del personal profesional del centro de servicios sociales o en colaboración con otros servicios de la entidad local, la atención permanente de las situaciones de urgencia.

Por todo lo anterior, la presente Orden viene a regular las dos vertientes contempladas en el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón, diferenciando entre la urgencia social entendida como la situación de necesidad sobrevenida que afecta a una persona o a una unidad de convivencia y que requiere de una rápida actuación, y la emergencia social entendida como la situación que se produce por una causa imprevista y que afecta a un colectivo de personas.

En ambos casos se trata de prestaciones de carácter esencial, gratuito, de titularidad y gestión pública. La valoración de la situación de urgencia social constituye un servicio de gestión directa por parte de las Administraciones Públicas.

La presente Orden se compone de tres capítulos, uno para regular las disposiciones generales a ambos servicios que incluyen cinco artículos relativos al objeto y ámbito de aplicación, titularidad, prestación, costes y financiación. El segundo, que se compone de once artículos para regular el servicio de atención de urgencias sociales, y el tercero, que se compone de nueve artículos, para regular la intervención de los Centros de Servicios Sociales en las situaciones de emergencia social, recogiendo en su organización funcional las líneas de acción cuyo objeto es disponer de protocolos y procedimientos de atención social. Cierran la Orden ocho disposiciones adicionales, dos finales y tres anexos.

En virtud de lo expuesto, y conforme a lo establecido en el Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, en la que se habilita a la persona titular del Departamento y Ciudadanía y Derechos Sociales para aprobar las disposiciones precisas para el desarrollo del Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón, dispongo:



CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

La presente Orden tiene por objeto regular el Servicio de Atención de Urgencias Sociales, estableciendo los contenidos mínimos del mismo que permitan orientar la intervención profesional en el ámbito de los servicios sociales generales de las entidades locales en la Comunidad Autónoma de Aragón.

Artículo 2. *Titularidad.*

La titularidad y gestión del servicio de atención de urgencias sociales corresponde a las entidades locales aragonesas, de conformidad con lo establecido en la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.

Artículo 3. *Prestación del servicio.*

1. El servicio de atención de urgencias sociales se prestará en dos modalidades: atención de urgencias sociales y atención en situaciones de emergencia.

2. La atención de urgencias sociales se prestará por las y los profesionales de la estructura básica del Centro de Servicios Sociales, directamente o en colaboración con otros servicios de la entidad local. En el municipio de Zaragoza, fuera del horario laboral, se prestará a través de dispositivos ya existentes activados en dicho horario.

3. La atención en situaciones de emergencia social se prestará por el Grupo de Acción Social y se estará a lo dispuesto con carácter general en los planes de emergencia de la Administración Autonómica y, en particular, en los protocolos y reglamentos de cada entidad local.

Artículo 4. *Costes.*

1. Las atenciones en el servicio de atención de urgencias fuera del horario laboral serán retribuidas.

2. Se contemplan los siguientes costes:

- a) Disponibilidad. Complemento salarial para la persona profesional que haya de estar localizable en caso de activación del servicio.
- b) Desplazamiento. Cuando la atención de urgencia requiera el uso de vehículo propio se procederá a retribuir los kilómetros realizados desde el lugar en que se encuentre la persona profesional activada.
- c) Atención presencial. Presencia física de la persona profesional en los casos que se requiera para la valoración, gestión y Resolución del caso.
- d) Teléfono móvil, ordenador portátil, chaleco y elementos varios contemplados en el protocolo del Centro de Servicios Sociales.

Artículo 5. *Financiación.*

1. El Gobierno de Aragón, a través del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, financiará íntegramente los costes del Servicio de atención de urgencias sociales.

2. El Gobierno de Aragón, a través del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, garantizará dicha financiación mediante la formalización de convenios de colaboración con las entidades locales para la gestión de programas específicos servicios sociales.

3. El importe máximo a financiar por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales a las entidades locales será el establecido en la normativa vigente de precios sobre servicios sociales especializados para la atención de urgencias, hasta que se proceda a una regulación específica en el ámbito de los servicios sociales generales mediante Orden de la persona titular del Departamento competente en materia de Servicios Sociales.

CAPÍTULO II

Atención de urgencias sociales

Artículo 6. *Concepto.*

1. El Servicio de Atención de Urgencias Sociales es una prestación de servicios sociales generales de naturaleza esencial y gratuita que consiste en la gestión de un conjunto de medidas técnicas para paliar de manera urgente y temporal una situación de necesidad social, que afecte a una o varias personas, originada por circunstancias sobrevenidas.

2. La valoración de una situación de urgencia social y la adopción de medidas urgentes requiere que la salud o seguridad de la persona se encuentren en peligro, que exista gra-



vedad que requiera inmediatez de respuesta y que no exista una figura familiar o de apego que pueda hacerse cargo y/o proteger a la persona en situación de urgencia social.

Artículo 7. *Objeto.*

Es objeto del Servicio de Atención de Urgencias Sociales dar cobertura a las necesidades básicas (alimentación, alojamiento, seguridad, traslado) con carácter temporal, movilizar los recursos necesarios para cubrir la necesidad concreta, determinando la persona profesional o la entidad responsable de atender el caso una vez cubierta la situación de urgencia, generar la documentación necesaria para evaluar la actuación y, en su caso, transmitir la información precisa respecto a la atención prestada para facilitar el seguimiento a la entidad y/o administración correspondiente.

Artículo 8. *Características.*

El Servicio de atención de urgencias tendrá las siguientes características:

- a) Las atenciones profesionales y las medidas que proceda adoptar se articulan a través de un dispositivo de localización que permita ofrecer información, facilitar el trámite de los recursos existentes y atender desde una perspectiva integral a las personas que se encuentren en situación de necesidad como consecuencia de una urgencia social.
- b) El servicio de atención de urgencias sociales debe estar operativo las veinticuatro horas del día, todos los días del año.
- c) Las atenciones del Servicio de Atención de Urgencias Sociales cesarán cuando cese la situación de urgencia, cuando se derive a dispositivos específicos de los servicios sociales especializados o cuando desaparezca la situación de necesidad que originó la intervención, pudiendo incorporarse a los mecanismos de intervención ordinaria.

Artículo 9. *Personas destinatarias y situación de necesidad.*

1. Serán personas destinatarias del servicio de atención de urgencias sociales las personas o unidades de convivencia a quienes afecte una situación sobrevenida, excepcional o extraordinaria que suponga riesgo para la integridad física, cuando no existan personas de apoyo que puedan ocuparse de la situación, y cuando se requiera atención inmediata a juicio del personal profesional que realiza la valoración.

2. Entre las situaciones que pueden dar lugar a una urgencia social se consideran las siguientes:

- a) Agresiones, malos tratos y otras situaciones análogas de violencia.
- b) Abandono de personas sin apoyos ni recursos personales o familiares.
- c) Pérdidas repentinas de alojamiento por desalojo, incendio, derrumbamientos o similares.
- d) Situaciones de desprotección social relacionadas con falta de autonomía personal, sin apoyo familiar suficiente y/o escasez de recursos económicos.
- e) Situaciones urgentes y especiales que afecten a personas sin hogar.
- f) Situaciones que requieran de atención psicosocial urgente.
- g) Otras circunstancias a valorar por el personal profesional.

Artículo 10. *Organización.*

1. La atención de urgencias sociales se caracteriza por su carácter permanente las 24 horas del día, los 365 días del año.

2. Durante el horario normalizado del Centro de Servicios Sociales, las urgencias sociales se atenderán desde el mismo.

3. Fuera del horario ordinario se habilitará, en el supuesto de no existir un procedimiento establecido para la atención de urgencias, un dispositivo que posibilite la misma y que finalizará al inicio del horario de atención del Centro de Servicios Sociales de la siguiente jornada laboral.

4. Las entidades locales establecerán mecanismos que garanticen la atención profesional inmediata ante situaciones de urgencia social.

Artículo 11. *Procedimiento.*

1. La activación del Servicio de Atención de Urgencias Sociales puede requerirse por el Centro de emergencias 112, Presidente/a de la Comarca, Alcalde/sa de los municipios de la Comarca, Jefe/a de Protección Civil, Centros de salud, Policía Local o Cuerpos de Seguridad del Estado, Centros escolares, Servicios Especializados.

2. Activado el requerimiento de atención de urgencia, la persona profesional encargada del dispositivo de atención que recibe la llamada procederá a identificar a la persona demandante, escuchar la exposición de la situación y realizar la primera valoración.



3. En el supuesto de valoración de necesidad de presencia física, la persona profesional se trasladará al lugar donde se produzca la urgencia social en el menor tiempo posible, pudiendo recabar la presencia de otro personal profesional del Centro de Servicios Sociales.

4. La persona profesional atenderá a la persona o personas objeto de la urgencia y ofrecerá información y orientación, movilizandolos recursos que considere oportunos de respuesta a la urgencia social.

5. Cuando existan lesiones se dará traslado de la intervención a los centros de salud y servicios sanitarios de urgencia de la zona. Cuando se valore la existencia de abandono o se tenga sospecha de comisión de falta o delito se pondrá en conocimiento de la autoridad competente.

6. Finalizada la intervención en la situación de urgencia, en el primer día hábil y en horario laboral se registrará la atención realizada y se informará al Director o Directora del Centro de Servicios Sociales. Así mismo, se entregará informe a la persona profesional de referencia.

7. El registro de la intervención contendrá, al menos, los datos relativos a la identificación de personas afectadas, análisis de la situación, coordinación establecida con otras personas profesionales, funciones desempeñadas, recursos ofertados y aplicados, incidencias durante la intervención, horario de atención de la urgencia, derivación o traslado de la situación, seguimiento y responsable del mismo si procede.

8. Fin de la intervención en la situación de urgencia social, pudiendo incorporarse a los mecanismos de intervención ordinaria o dando por finalizada la situación de urgencia que originó la intervención.

Artículo 12. *Coordinación con servicios sociales especializados.*

1. Para la intervención en situaciones de urgencia social en materias que correspondan a servicios sociales especializados que dispongan de dispositivos específicos de atención de urgencias se estará a lo dispuesto en los acuerdos de coordinación, en la materia de que se trate, entre el Servicio Social Especializado y cada entidad local.

2. De no existir acuerdo específico de coordinación entre la entidad local y el servicio social especializado se estará a lo dispuesto en los procedimientos de coordinación entre el Centro de Servicios Sociales y el servicio social especializado a nivel autonómico.

Artículo 13. *Recursos y herramientas.*

El Servicio de Atención a Urgencias Sociales requiere disponer de una serie de recursos y herramientas:

- a) Protocolo de intervención del Centro de Servicios Sociales que desarrolle y concrete en el ámbito territorial de la entidad local titular el protocolo general establecido en esta Orden, en el que se incluirá una guía de recursos de la entidad local con las direcciones y contactos adecuados.
- b) Relación de recursos de alojamiento de urgencia de la Entidad Local y procedimiento de acceso a los mismos.
- c) Recursos de hostelería y procedimiento de acceso a los mismos, en los supuestos que resulte adecuado su uso, o procedimiento para la adquisición de productos de alimentación e higiene.
- d) Medio de transporte, teléfono móvil, ordenador portátil con acceso a Internet.
- e) Chaleco y otros elementos contemplados en el protocolo del Centro de Servicios Sociales para la atención de urgencias y emergencias.
- f) Plazas residenciales. La entidad local procurará establecer acuerdos con las entidades públicas y privadas de su ámbito territorial que disponen de plazas residenciales para su uso en casos de urgencia social que requieran este recurso. En todo caso, el Instituto Aragonés de Servicios Sociales pondrá a disposición de las entidades locales con población inferior a cien mil habitantes tres plazas residenciales en centros de titularidad pública en cada provincia para situaciones de urgencia social que requieran acceso inmediato, con carácter gratuito para el usuario. El plazo máximo de estancia será de quince días que podrá prorrogarse por un máximo de otros quince días con informe social que acredite la necesidad de mantener dicho recurso. Finalizado el plazo máximo el profesional que haya tramitado el ingreso será el responsable de gestionar la salida del mismo.

Artículo 14. *Personal.*

1. El Servicio de Atención de Urgencias sociales se atenderá por las personas profesionales del equipo multiprofesional del Centro de Servicios Sociales.



2. En el municipio de Zaragoza, fuera del horario laboral, se atenderá por las personas profesionales de los dispositivos activados en dicho horario.

Artículo 15. Protocolo general para la atención fuera del horario laboral.

1. El servicio se activa a través de un número de teléfono, disponible a partir del final de la jornada laboral hasta el inicio de la jornada laboral del día siguiente, los días laborales y las 24 horas del día los fines de semana y festivos.

2. La Técnica o el técnico responsable de la guardia localizada recogerá la demanda, determinará si es urgencia social e intervendrá si procede. La urgencia social se podrá atender mediante asesoramiento telefónico si la situación no requiere de presencia física.

3. Una vez finalizada la intervención, el o la profesional interviniente elaborará un informe de la intervención, cuyo modelo se acompaña en anexo I, y lo trasladará al Director o Directora del Centro de Servicios Sociales. En dicho informe se hará constar:

- a) Datos de identificación de la persona informante.
- b) Datos de las personas afectadas.
- c) Datos identificativos del personal de guardia.
- d) Valoración de la urgencia.
- e) Datos de la intervención:
 - 1.º Descripción de la situación.
 - 2.º Recursos ofertados y recursos aplicados.
 - 3.º Indicaciones de derivación o traslado de la situación.
 - 4.º Activación de profesionales del propio Centro.
 - 5.º Situación acaecida.
- f) Indicar si requiere seguimiento o no es necesario.
- g) Lugar, fecha y hora de emisión del informe.

4. En las reuniones de coordinación del Equipo Técnico del Centro de Servicio Sociales se procederá a la evaluación de dichas intervenciones con el fin de valorar la aplicación del protocolo y proponer, si procede, modificaciones al mismo.

5. Las demandas y/o urgencias sociales atendidas se elevarán al Instituto Aragonés de Servicios Sociales para que en las reuniones de coordinación provincial que convoca pueda valorarse y/o evaluar las intervenciones realizadas, la aplicación del protocolo y proponer, si procede, modificaciones al respecto.

Artículo 16. Documentos comunes.

Cada profesional susceptible de intervención en urgencia social dispondrá de un ordenador portátil con acceso a Internet, con el siguiente contenido que podrá ser modificable o ampliable:

- a) Copia de la presente Orden.
- b) Fichas de recursos (general por Comarca y una por cada municipio).
- c) Modelos de solicitud, de notificación, información, etc.
- d) Teléfonos de contacto (alcaldes/as, consejeros/as, servicios de la zona, taxis y otros de interés).

Artículo 17. Formación.

1. La entidad local promoverá y facilitará la participación de sus profesionales en sesiones de formación sobre atención de urgencias sociales.

2. El Gobierno de Aragón diseñará un programa de formación sobre atención de urgencias sociales para empleadas y empleados públicos de las entidades locales.

CAPÍTULO III

Atención en situaciones de emergencia social

Artículo 18. Concepto y extensión.

1. Se considera emergencia a la situación que sobreviene de modo imprevisto, afectando a la integridad física de las personas o a los bienes, que requiere la movilización de recursos y medios con el objeto de proteger a las personas, bienes y/o medio ambiente. Asimismo se considera emergencia cualquier suceso capaz de afectar el funcionamiento cotidiano de una comunidad pudiendo generar víctimas o daños materiales, afectando la estructura social y económica de la comunidad involucrada y que no puede ser atendida eficazmente con los recursos propios.

2. Se trata de una situación en que las personas afectadas ven comprometidas sus capacidades personales, los recursos y medios de subsistencia. Se encuentran en una situación



de desprotección grave, por lo que precisan de una intervención profesional inmediata para evitar que esta situación se agrave o genere mayor perjuicio. El hecho sobrevenido generalmente responde a causas naturales extremas o accidentes.

Artículo 19. Protocolo.

1. Cada Comarca, Ayuntamiento con más de 20.000 habitantes y la Mancomunidad Central de Zaragoza, deberá disponer de un protocolo de emergencias sociales, especificando las intervenciones a desarrollar por el Centro de Servicios Sociales y elaborando una guía de recursos tanto públicos como privados. Estos protocolos deberán servir para guiar las actuaciones del personal técnico cuando se active algún plan de Protección Civil.

2. Los protocolos elaborados, se incorporarán al Reglamento Interno de los Centros de Servicios Sociales y complementarán la configuración del Grupo Operativo de Acción Social de los planes territoriales que hayan diseñado municipios y comarcas, en cumplimiento de la Ley 30/2002, de 17 de diciembre, de protección civil y atención de emergencias de Aragón.

3. La elaboración del protocolo por parte del Centro de Servicios Sociales no sustituye a los planes sectoriales, pero puede servir de pauta para la redacción de los mismos.

4. Dichos protocolos serán puestos en conocimiento de la Comisión de Protección Civil del Gobierno de Aragón.

Artículo 20. Contenido básico de los protocolos.

1. Cada entidad local titular de un Centro de Servicios Sociales elaborará su protocolo de intervención en situaciones de emergencia, que deberá actualizarse periódicamente.

2. En los protocolos de intervención se recogerán, como mínimo, los siguientes aspectos:

a) Fichas de contacto. Se recogerá información de contacto con el/la Presidente/a de la Comarca, Consejero/a de Bienestar Social, Alcaldes/sas de los municipios de la comarca, Director/a Técnico/a del Centro de Servicios Sociales, Trabajadores/as Sociales de cada municipio y otro personal profesional.

b) Características de territorio, tanto respecto a las localidades como a las infraestructuras de comunicación.

c) Características de la población, como número e identificación de personas dependientes en cada municipio, centros residenciales de servicios sociales, grupos familiares especialmente vulnerables en caso de ser necesaria una evacuación de la localidad.

d) Medios y recursos disponibles. Se cumplimentará una ficha detallada con las características los recursos de alojamiento tales como albergues, colegios con cocina, internados, hoteles, hostales u otros de similares características, de los recursos de manutención tales como comedores colectivos, asociaciones que pudieran colaborar y de los recursos de transporte tal como autocares, taxis, ambulancias, transporte social adaptado.

e) Organización de una posible evacuación determinando los recorridos a seguir, los medios disponibles y el destino de la población evacuada.

f) Equipación para cada profesional del Centro de Servicios Sociales, cuyo contenido deberá ser revisado y actualizado periódicamente y que deberá contar, al menos, con copia del protocolo de intervención, fichas de recursos y contactos, chaleco, tarjeta personal y tarjeta de vehículo.

3. Con carácter general se movilizarán en primer lugar y con carácter preferente, los recursos y equipamientos de titularidad pública.

Artículo 21. Situaciones de necesidad.

1. Los protocolos y/o planes de emergencias se activarán en el momento en que las consecuencias del hecho sobrevenido superen la capacidad de respuesta de los servicios habituales y se requiera la intervención coordinada y extraordinaria de los servicios de protección.

2. Los niveles de activación de los planes de protección civil quedan determinados y definidos en el artículo 32 de la Ley 30/2002, de 17 de diciembre. Se distinguen cuatro niveles de emergencias según el alcance del hecho sobrevenido y atendiendo a principios de proximidad, inmediatez y capacidad de respuesta.

Artículo 22. Organización.

1. El dispositivo de atención a emergencias sociales no constituye en sí mismo un recurso permanente, sino que está integrado por equipos de profesionales que, por razones de su cargo, deben estar a disposición de sus organizaciones ante una emergencia.



De acuerdo con el Plan de Protección Civil de Aragón, las funciones de coordinación, la estructura jerárquica y funcional y la dirección de los distintos servicios de emergencia para hacer frente a los riesgos y a las consecuencias de las emergencias y para garantizar la protección, el auxilio y salvamento de las personas, los bienes y el medio ambiente, requieren una estructura operativa con mando único.

2. Cualquiera que sea el nivel de activación habrá de disponerse de un Centro de Coordinación Operativa en el que se integra el Comité Asesor. De este órgano formará parte, según el nivel de activación, una o un representante de los servicios sociales que, en los planes territoriales de ámbito municipal y/o comarcal, será el Director o la Directora del Centro de Servicios Sociales. Esta persona profesional es la responsable máxima de la coordinación y dirección del ámbito social en la emergencia.

3. El Puesto de Mando Avanzado es el punto de referencia donde se coordinan todas las actuaciones en la zona de intervención. Este órgano está constituido por una o un representante operativo de cada uno de los Grupos de Acción que intervienen por lo que se incluirá a una o un representante del Grupo de Acción Social. El Puesto de Mando Avanzado está liderado por el Director o Directora de operaciones bajo cuyo mando se sitúa, en los planes territoriales de ámbito municipal y/o comarcal, el/la Director/a Técnico/a del Centro de Servicios Sociales como máximo responsable del Grupo de Acción Social en los referidos ámbitos.

4. Grupo de Acción Social. El Grupo de Acción Social es una unidad organizada que actuará siempre bajo un mando único. El colectivo de profesionales actuará bajo las órdenes de su superior jerárquico inmediato. El mando del Grupo de Acción Social será ejercido por el organismo responsable de la Acción Social según el nivel de activación.

El Grupo de Acción Social se entenderá constituido en el momento de su activación ante una emergencia, siendo responsabilidad de la jefa o del jefe del Grupo la ordenación de las actuaciones y organización interna. Todo el personal profesional y voluntario integrado en el Grupo de Acción Social deberá estar debidamente identificado y acreditado.

Artículo 23. *Funciones del Grupo de Acción Social.*

Serán funciones del Grupo de Acción Social las siguientes:

- a) Prestar atención material a las personas afectadas por la emergencia.
- b) Prestar atención social y psicológica a las personas afectadas por la emergencia, a sus familiares y allegados y, en su caso, a cualquiera de las personas intervinientes.
- c) Llevar el control sobre los datos de filiación, estado y ubicación de las personas desplazadas y albergadas en centros de acogida.
- d) Obtener y facilitar toda la información relativa a posibles personas afectadas, facilitando los contactos familiares y la localización de personas.
- e) Atender al alojamiento y primeras necesidades y llevar el control de la población desplazada.
- f) Facilitar la atención adecuada a las personas con necesidades especiales.
- g) En los centros de acogida atender a personas evacuadas, identificarlas y valorar la situación.
- h) Cualquier otra cosa que les sea encomendada, relacionada con las funciones propias de este Grupo de Acción.

Artículo 24. *Personal del Grupo de Acción Social.*

1. Una vez declarada la situación de emergencia y activado el nivel correspondiente, la composición del Grupo de Acción Social contará con el siguiente personal:

- a) La totalidad de profesionales de la estructura básica del Centro de Servicios Sociales y el personal adscrito al mismo.
- b) Otro personal del área social que presten sus servicios en el territorio de influencia del Centro de Servicios Sociales en otras áreas administrativas o de iniciativa privada.
- c) Personal voluntario y de asambleas locales y comarcales de Cruz Roja, y de otras entidades sociales análogas.

2. Según el nivel de activación del Plan podrá incluirse en el Grupo de Acción Social:

- a) Personal adscrito al Departamento competente en materia de acción social del Gobierno de Aragón, así como a las Diputaciones Provinciales y otros organismos competentes en la materia.
- b) Personas voluntarias organizadas por los colegios de psicólogos, trabajo social u otros que se puedan encuadrar en este grupo de intervención.
- c) Trabajadores y Trabajadoras sociales de entidades públicas y/o privadas no pertenecientes a los organismos anteriormente citados.



3. La incorporación de todas las personas trabajadoras y/o voluntarias al Grupo de Acción Social será organizada y coordinada bajo el mando del Director/a del Centro de Servicios Sociales, de acuerdo al nivel de emergencia declarado.

4. Las atenciones prestadas por el personal del Centro de Servicios Sociales en emergencias, cesarán cuando se dé por finalizada la situación que las motivó, sin perjuicio de la evaluación posterior. Aquellas personas o grupos que lo requieran se atenderán desde los mecanismos de intervención ordinaria del sistema de servicios sociales o serán derivados a otros sistemas.

Artículo 25. *Dirección del Grupo de Acción Social.*

1. En el ámbito municipal y/o comarcal el mando del Grupo de Acción Social recaerá en la Directora o Director Técnico del Centro de Servicios Sociales.

2. Corresponde a la Directora o Director Técnico del Centro de Servicios Sociales liderar y organizar la atención social y psicológica de los afectados por la emergencia y a sus familiares, así como el control y organización de posibles medidas de confinamiento, evacuación y albergue.

3. Además, a la Directora o Director Técnico del Centro de Servicios Sociales le corresponde la organización, dirección y coordinación del grupo de acción social, entre cuyas funciones cabe destacar:

- a) La organización del personal que se incorpora a la intervención y la distribución de las tareas y turnos de trabajo.
- b) Mantener los canales de comunicación con los responsables del Plan de Intervención, a los que mantendrá puntualmente informados de las actuaciones del grupo de acción social.
- c) Activar al resto del personal del Centro de Servicios Sociales para su integración en el Grupo de Acción Social.

Artículo 26. *Formación.*

1. La entidad local promoverá la participación de sus profesionales en sesiones de formación en materia de atención a emergencias, así como en simulacros.

2. La formación que sobre esta materia se organice por el Gobierno de Aragón, a través del Instituto Aragonés de Administración Pública, estará abierta a empleadas o empleados públicos de las entidades locales.

Disposición adicional primera. *Guía de servicios y protocolos de actuación.*

Cada entidad local titular de un Centro de Servicios Sociales elaborará, en el plazo máximo de un año desde la entrada en vigor de la presente Orden una guía de servicios de atención urgente y los correspondientes protocolos de actuación y coordinación.

Las entidades locales que hayan aprobado un plan sectorial de acción social en materia de emergencias que haya sido objeto anualmente de actualización están exentas de realizar un nuevo protocolo en la materia.

Disposición adicional segunda. *Plazas residenciales del Instituto Aragonés de Servicios Sociales.*

El acceso a las plazas residenciales del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, contempladas en la letra f) del artículo 13, será inmediato. La adjudicación se realizará posteriormente por Resolución de la Dirección Gerencia del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, a solicitud de la entidad local correspondiente, y con efectos retroactivos desde la fecha de incorporación al centro.

Disposición adicional tercera. *Entidades locales titulares de más de un Centro de Servicios Sociales.*

Las entidades locales titulares de más de un Centro de Servicios Sociales habilitarán un mecanismo único en su ámbito territorial que garantice la atención profesional inmediata ante situaciones de urgencia social fuera del horario laboral.

Disposición adicional cuarta. *Zonas de Servicios Sociales.*

Para la atención mediante dispositivo de localización fuera del horario laboral podrán establecerse Zonas de Servicios Sociales entre entidades locales limítrofes que sean titulares de Centros de Servicios Sociales.

Para la calificación de Zona de Servicios Sociales las entidades locales implicadas deberán presentar la correspondiente solicitud a la persona titular del Departamento competente en materia de servicios sociales acompañando el acuerdo del órgano competente de cada entidad local.



La calificación de la zona de servicios sociales se formalizará mediante Orden de la persona titular del Departamento competente en materia de servicios sociales del Gobierno de Aragón, en la que se especificarán las razones que justifican dicha calificación.

Disposición adicional quinta. *Aplicación del Servicio de Atención de Urgencias Sociales.*
Corresponde al Gobierno de Aragón, a través del Departamento competente en materia de servicios sociales, la garantía del cumplimiento de lo establecido en la presente Orden.

Disposición adicional sexta. *Elementos identificativos.*

Respecto a los elementos identificativos, y la uniformidad en prendas, y señas de identidad del personal del CSS que intervenga en emergencias, serán diseñados por cada entidad local y quedará recogido en el correspondiente protocolo.

No obstante, corresponde al Gobierno de Aragón el establecimiento de unos modelos básicos unificados que identifiquen al personal profesional integrante de los Grupos de Acción Social en todo el territorio, sin perjuicio de elementos identificativos que pueda añadir cada entidad local responsable.

Los chalecos identificativos serán de alta visibilidad, de color verde (Pantone: 16-6340 TPX) y cintas reflectantes, al menos en espalda y pecho. El chaleco debe cumplir los requerimientos de certificación EPI (equipos de protección individual). Estarán dotados de bolsillos y deberán contener los logotipos del Sistema Público de Servicios Sociales, del Gobierno de Aragón y de la Entidad Local, en la parte delantera. En la espalda, se identificará con letras mayúsculas, la profesión de cada personal técnico del Centro de Servicios Sociales. El resto de personal que participe en la emergencia llevará un chaleco en el que se rotule de modo genérico "servicios sociales".

Para el diseño del chaleco o cualquier otro material que vaya a contener el identificador corporativo del Gobierno de Aragón o cualquiera de sus organismos, se deberá solicitar, con carácter previo a su utilización, el preceptivo informe favorable de la Comisión de Comunicación Institucional, tal y como dispone el Decreto 384/2011, de 13 de diciembre, por el que se regula la Comisión de Comunicación Institucional y se distribuyen competencias en materia de comunicación y publicidad.

Disposición adicional séptima. *Calidad.*

Con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 7 del Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón, el Servicio de Atención de Urgencias Sociales deberá ajustarse, como mínimo, a los siguientes estándares de calidad:

- Respecto a la persona: se sitúa a la persona en el centro de la intervención, se ofrece información adaptada, se informa de quién es responsable de la intervención, se respeta la intimidad, la persona recibe un trato correcto y digno.
- Respecto a la organización: actualización de recursos y herramientas del servicio, información a ayuntamientos, seguimiento del protocolo, acuerdos de coordinación con servicios sociales especializados, gestión de la documentación.

Disposición adicional octava. *Referencias de género.*

El marco normativo en el que se inscribe esta Orden proscribía la discriminación por razón de sexo. En ese contexto, los sustantivos variables o los comunes concordados deben interpretarse en un sentido inclusivo de mujeres y hombres, cuando se trate de términos de género gramatical masculino referidos a personas o grupos de personas no identificadas específicamente.

Disposición final primera. *Desarrollo.*

Se faculta a la persona titular de la Dirección Gerencia del Instituto Aragonés de Servicios Sociales para dictar las disposiciones complementarias que precisen la aplicación y desarrollo de esta Orden.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el "Boletín Oficial de Aragón".

Zaragoza, 24 de mayo de 2019.

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

ANEXO I

| |
|---|
| ANEXO I MODELO DE INFORME DE INTERVENCIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS SOCIALES |
|---|

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA INFORMANTE

| |
|--|
| D/Dª |
| DNI, N° PLACA, N° COL.: |
| ORGANISMO AL QUE PERTENECE: |
| FECHA Y HORA DE LA RECEPCIÓN DE LA LLAMADA: / / . : horas. |
| POBLACIÓN, DIRECCIÓN, LUGAR EXACTO: |
| TIPO DE ATENCIÓN: TELEFÓNICA <input type="checkbox"/> PRESENCIAL <input type="checkbox"/> (Marque con una cruz lo que proceda) |

DATOS DE LAS PERSONAS AFECTADAS

| |
|---------------------|
| NOMBRE Y APELLIDOS: |
| NOMBRE Y APELLIDOS: |
| NOMBRE Y APELLIDOS: |
| NOMBRE Y APELLIDOS: |

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL PERSONAL DE GUARDIA

| |
|---------------------|
| NOMBRE Y APELLIDOS: |
|---------------------|

VALORACIÓN DE LA URGENCIA (marque con una X lo que proceda)

| | |
|---|---|
| ¿La salud o seguridad de la/s personas se encuentra en peligro? | SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| ¿La gravedad de la situación requiere inmediatez de respuesta? | SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| ¿Existe figura familiar o de apego que pueda hacerse cargo? | SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| ¿Existe situación de urgencia? | SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| ¿Se requiere intervención de tipo telefónica? | SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| ¿Se requiere intervención de tipo presencial? | SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |

INTERVENCIÓN (marque con una cruz lo que proceda)

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN:

[Empty box for description of the situation]

| <i>RECURSOS OFERTADOS</i> | | <i>RECURSOS APLICADOS</i> | |
|---------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| Servicio de transporte | <input type="checkbox"/> | Servicio de transporte | <input type="checkbox"/> |
| Alojamiento alternativo | <input type="checkbox"/> | Alojamiento alternativo | <input type="checkbox"/> |
| Atenciones domiciliarias | <input type="checkbox"/> | Atenciones domiciliarias | <input type="checkbox"/> |

Otros recursos

[Empty box for other resources]

Número e identificación del personal profesional y recursos movilizados

[Empty table for personnel and resources mobilized]

¿Se han movilizado recursos especializados de atención a menores? SÍ NO

¿Se han movilizado recursos especializados de atención a la mujer? SÍ NO

SITUACIÓN ACAECIDA (Marque con una cruz lo que proceda)

- Agresiones, malos tratos y otras situaciones análogas de violencia.
- Abandono de personas sin apoyos ni recursos personales o familiares.
- Pérdidas repentinas de alojamiento por desalojo, incendio, derrumbamiento o similares.
- Situaciones de desprotección social relacionadas con falta de autonomía personal, sin apoyo familiar suficiente y/o escasez de recursos económicos.
- Situaciones urgentes y especiales que afecten a personas sin hogar.
- Situaciones que requieran de atención psicosocial urgente.
- Otras circunstancias valoradas por los/as profesionales.

SEGUIMIENTO DE LA SITUACIÓN (Propuesta de intervención posterior a la urgencia)

[Empty box for follow-up of the situation]

Emisión del Informe:

Lugar: Fecha: / / Hora: :

Fdo.....

Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el fichero del Servicios Sociales de Base, cuya finalidad es apoyar la gestión de prestaciones y servicios a las personas usuarias y para fines estadísticos, y podrán ser cedidos de conformidad con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal. El órgano responsable del fichero es el Servicio Social de Base ante el cual e interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

ANEXO II

ANEXO II
 MODELO ORIENTATIVO DE DATOS DE CONTACTO
 SERVICIO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS SOCIALES

DATOS COMARCA

| <u>RECURSO</u> | <u>CONTACTO</u> | <u>TELÉFONO 1</u> | <u>TELÉFONO 2</u> |
|---------------------------------|-----------------|-------------------|-------------------|
| <u>Presidente/a</u> | _____ | _____ | _____ |
| <u>Vicepresidente/a</u> | _____ | _____ | _____ |
| <u>Consejero/a</u> | _____ | _____ | _____ |
| <u>Urgencias menores</u> | _____ | _____ | _____ |
| <u>Urgencias I/AM</u> | _____ | _____ | _____ |
| <u>Otras urgencias</u> | _____ | _____ | _____ |
| <u>Emume</u> | _____ | _____ | _____ |
| <u>Emergencias</u> | _____ | _____ | _____ |
| <u>Protección civil</u> | _____ | _____ | _____ |
| <u>Policia local</u> | _____ | _____ | _____ |
| <u>Bomberos</u> | _____ | _____ | _____ |
| <u>Hospital</u> | _____ | _____ | _____ |
| <u>Cáritas</u> | _____ | _____ | _____ |
| <u>Cruz roja</u> | _____ | _____ | _____ |
| <u>Residencia entidad local</u> | _____ | _____ | _____ |
| <u>Residencia I/ASS</u> | _____ | _____ | _____ |
| <u>Ambulancias 24 horas</u> | _____ | _____ | _____ |
| <u>Taxi adaptado 24 horas</u> | _____ | _____ | _____ |
| <u>Taxi 24 horas</u> | _____ | _____ | _____ |

ANEXO III

ANEXO III
 MODELO ORIENTATIVO DE RECURSOS DISPONIBLES POR
 MUNICIPIO

| MUNICIPIO | | | | | | | | | |
|--------------------------------|-------|---------|--------------|----------|----------|----------|------------|------------|--|
| RECURSO | Ayto. | Juzgado | Centro Salud | Hospital | Farmacia | Albergue | Residencia | Centro día | |
| <i>Titular</i> | | | | | | | | | |
| <i>Dirección</i> | | | | | | | | | |
| <i>C.P.</i> | | | | | | | | | |
| <i>Teléfono</i> | | | | | | | | | |
| <i>Móvil</i> | | | | | | | | | |
| <i>Mail</i> | | | | | | | | | |
| <i>Fax</i> | | | | | | | | | |
| <i>NIF</i> | | | | | | | | | |
| <i>Persona contacto</i> | | | | | | | | | |
| <i>Horario atención</i> | | | | | | | | | |
| <i>Tipología usuarios/as</i> | | | | | | | | | |
| <i>Forma de acceso</i> | | | | | | | | | |
| <i>Documentación necesaria</i> | | | | | | | | | |
| <i>Requisitos</i> | | | | | | | | | |
| <i>Accesibilidad</i> | | | | | | | | | |
| <i>Capacidad</i> | | | | | | | | | |
| <i>Observaciones</i> | | | | | | | | | |

| MUNICIPIO | | | | | | | | | |
|--------------------------------|-------|---------|---------|---------|-------------|-----|--------|--------|--|
| RECURSO | Hotel | Pensión | Parador | Camping | Restaurante | Bar | Taxi 1 | Taxi 2 | |
| <i>Titular</i> | | | | | | | | | |
| <i>Dirección</i> | | | | | | | | | |
| <i>C.P.</i> | | | | | | | | | |
| <i>Teléfono</i> | | | | | | | | | |
| <i>Móvil</i> | | | | | | | | | |
| <i>Mail</i> | | | | | | | | | |
| <i>Fax</i> | | | | | | | | | |
| <i>NIF</i> | | | | | | | | | |
| <i>Persona contacto</i> | | | | | | | | | |
| <i>Horario atención</i> | | | | | | | | | |
| <i>Tipología usuarios</i> | | | | | | | | | |
| <i>Forma de acceso</i> | | | | | | | | | |
| <i>Documentación necesaria</i> | | | | | | | | | |
| <i>Requisitos</i> | | | | | | | | | |
| <i>Accesibilidad</i> | | | | | | | | | |
| <i>Capacidad</i> | | | | | | | | | |
| <i>Observaciones</i> | | | | | | | | | |