



ADMINISTRACIÓN LOCAL COMARCAS

COMARCA DE LA JACETANIA

4185

ANUNCIO

Al no haberse presentado reclamaciones durante el plazo de exposición al público, queda automáticamente elevado a definitivo el Acuerdo plenario inicial aprobatorio del Reglamento regulador del SERVICIO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS SOCIALES, cuyo texto íntegro se hace público, para su general conocimiento y en cumplimiento de lo previsto en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases del Régimen Local, y en el artículo 141 de la Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón.

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto del reglamento

El presente reglamento 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 la Comarca de la Jacetania.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

El ámbito de actuación del servicio es la Comarca de la Jacetania y las personas que residan de forma permanente o temporal en dicho territorio.

El servicio cuya función se desarrolla exclusivamente en situaciones de urgencia social que se producen en la Comarca de la Jacetania y que requieren una actuación inmediata para minimizar los riesgos que conllevan para las personas y ayudarles a resolverlos utilizando los recursos del sistema de servicios sociales previstos para estos casos. Se contemplan dos circunstancias:

- Cuando sean personas residentes en la comarca, y la urgencia pueda surgir territorialmente fuera de esta comarca, pero la entidad que nos activa está dentro de la zona de referencia de nuestra comarca, se atenderá telefónicamente la urgencia.
- En el caso que la urgencia se dé en nuestra zona territorial, y sea necesario el acompañamiento físico a un recurso fuera de la comarca, en el caso de menores o violencia de género de forma excepcional, se podrá hacer este siempre que el servicio especializado y de urgencia de Menores e IAM justifique no puede hacerlo en un tiempo razonable acode a la urgencia. El traslado y acompañamiento nunca será con vehículo propio.

Artículo 3. Titularidad

La titularidad y gestión del servicio de atención de urgencias sociales corresponde a la Comarca de la Jacetania.



CAPÍTULO II

Atención de urgencias sociales

Artículo 4. Concepto

- 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,
- 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 gravedad 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 5. Objeto del servicio

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.

Desde este servicio NO se plantea la intervención en aquellas situaciones derivadas de:

- Emergencia: situación generada por un riesgo, que afecta directa y/o indirectamente a una colectividad, comunidad en su salud y/o autonomía, que se caracteriza por lo inhabitual, súbito e indeseable y “cuya naturaleza y consecuencias superan la capacidad de respuesta de los servicios habituales de urgencia”, por lo que requiere una intervención coordinada de los diferentes servicios de protección civil plasmada en planes de emergencia.
- Catástrofe: situación de emergencias que provoca daños y pérdidas humanas y materiales importantes, con elevado número de afectados e importante desorganización social.

En estas situaciones, nuestra actuación y/o intervención, así como la activación, vendrá marcada por el Protocolo de Emergencias Sociales que se active en coordinación con el Plan de Emergencia de Protección Civil de la Comarca de la Jacetania y en su caso, por el Plan Territorial de Protección Civil de Aragón.

Artículo 6. Características

El Servicio de atención de urgencias tendrá las siguientes características:

- 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.
- El servicio de atención de urgencias sociales debe estar operativo las veinticuatro horas del día, todos los días del año.
- 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 7. Personas destinatarias y situación de necesidad

- 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.
- Entre las situaciones que pueden dar lugar a una urgencia social se consideran las siguientes:
 - 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, derrumbamientos 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 a valorar por el personal profesional.
- En caso de que la urgencia esté relacionada con Menores o con Mujeres Víctimas de Violencia de Género, se atenderán por el servicio de urgencias de comarca hasta que sean asistidos (telefónicamente y/o presencialmente) por los Servicios sociales especializados de Menores y del Instituto Aragonés de la Mujer. Como requisito previo a la intervención deberá comprobarse que la institución que nos activa se ha contactado y llamado a los dispositivos de urgencia 24 h. menores y/ o IAM.

Artículo 8. Organización

- La atención de urgencias sociales se caracteriza por su carácter permanente las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Durante el horario normalizado del Centro de Servicios Sociales, las urgencias sociales se atenderán desde el mismo.
- Fuera del horario ordinario, está habilitado un dispositivo que posibilita la misma y que finaliza al inicio del horario de atención del Centro de Servicios Sociales de la siguiente jornada laboral.

Artículo 9. Procedimiento

- 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.
- 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.
- 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 profesional del Centro de Servicios Sociales.
- La/el profesional atenderá a la persona o personas objeto de la urgencia y ofrecerá información y orientación, movilizando los recursos que considere oportunos de respuesta a la urgencia social.
- 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.

- 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.
- 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.
- 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 10. Coordinación con servicios sociales especializados

- 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 la Comarca de la Jacetania
- De no existir acuerdo específico de coordinación entre la Comarca de la Jacetania 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 11. Recursos y herramientas

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

- Relación de recursos de alojamiento de urgencia de la Entidad Local y procedimiento de acceso a los mismos.
- 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.
- Medio de transporte, teléfono móvil, ordenador portátil con acceso a Internet.
- Chaleco y otros elementos contemplados en el protocolo del Centro de Servicios Sociales para la atención de urgencias y emergencias.
- 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 12. Personal

El Servicio de Atención de Urgencias Sociales, fuera del horario laboral, se atenderá por las personas profesionales de los dispositivos activados en dicho horario



Artículo 13. Protocolo general para la atención fuera del horario laboral

- 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.
- 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.
- Una vez finalizada la intervención, el o la profesional interviniente elaborará un informe de la intervención, cuyo modelo se acompaña en anexo 1, y lo trasladará al Director o Directora del Centro de Servicios Sociales. En dicho informe se hará constar:
 - Datos de identificación de la persona informante.
 - Datos de las personas afectadas.
 - Datos identificativos del personal de guardia.
 - Valoración de la urgencia.
 - Datos de la intervención:
 - Descripción de la situación.
 - Recursos ofertados y recursos aplicados.
 - Indicaciones de derivación o traslado de la situación.
 - Activación de profesionales del propio Centro.
 - Situación acaecida.
- Indicar si requiere seguimiento o no es necesario.
- Lugar, fecha y hora de emisión del informe.
- 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.

Artículo 14. 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:

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

Artículo 15. Formación

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

Disposición final única

El presente Reglamento será objeto de publicación íntegra en el Boletín Oficial de la Provincia, entrando en vigor una vez haya transcurrido el plazo establecido en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, Reguladora de las Bases del Régimen Local.



Disposición derogatoria única

Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango en lo que contradigan o resulten incompatibles con el presente Reglamento.

Contra el presente Acuerdo, se interpondrá recurso contencioso-administrativo, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Aragón en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la publicación del presente anuncio, de conformidad con el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Jaca, 12 de agosto de 2024. La Presidenta, Olvido Moratinos Gracia.



REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS SOCIALES

CIRCUITO DE ACTUACION

