



## I. Disposiciones Generales

### DEPARTAMENTO DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES

#### **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.**

La Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, dictada en el ejercicio de la competencia prevista por el artículo 71.34.<sup>a</sup> del Estatuto de Autonomía de Aragón y del mandato contenido por el artículo 23 del mismo, dedica su Título I a la enunciación de los derechos de las personas, en su doble condición de destinatarias y usuarias de los servicios sociales, y de los deberes de éstas, previendo su posterior concreción en las respectivas normas de desarrollo. En concreto, su artículo 9 dispone que el Gobierno de Aragón procederá a la aprobación de una Carta de derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios sociales, garantizando la máxima difusión de su contenido en todo el ámbito del sistema de servicios sociales de responsabilidad pública. Dicho mandato legal se reitera en la disposición final cuarta de la Ley, al incluir de forma expresa la aprobación de dicha Carta dentro del calendario de desarrollo básico de la Ley.

Si bien la práctica totalidad de los derechos y deberes que se contienen en la Carta aprobada ya figuran en el Título I de la Ley 5/2009, de 30 de junio, el legislador consideró oportuno que, entre las piezas de ordenación del Sistema Público de Servicios Sociales, hubiese una norma destinada a compilar y sistematizar los derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios sociales, no tanto para reiterar su enunciado, sino sobre todo para avanzar en el compromiso de los poderes públicos con su respeto y protección, asegurando con ello una actuación que tenga presente en todo momento la dignidad y la libertad de las personas que se relacionan con el Sistema de Servicios Sociales, cualesquiera que sean sus circunstancias.

En toda enunciación de derechos y deberes, como la contenida en este Decreto, resulta fundamental identificar a los concretos destinatarios de la norma, ya sea como titulares de los derechos reconocidos o como obligados por los deberes establecidos, al margen del deber general de respeto a los derechos reconocidos a terceros.

La necesaria delimitación del ámbito objetivo y subjetivo al que extiende su eficacia la norma se realiza en el Capítulo I del Decreto, correspondiente a Disposiciones Generales. En él se procede a delimitar la condición de personas usuarias de los servicios sociales, a las que corresponden los respectivos derechos y deberes, así como a determinar el ámbito de eficacia del Decreto, dentro del cual quedan englobados el Sistema Público de Servicios Sociales y los centros y servicios de entidades privadas que provean prestaciones sociales públicas o se sostengan con fondos públicos. Asimismo, el Decreto incide y obliga también al resto de los servicios y centros de titularidad privada, si bien lo hace parcialmente, conforme a lo dispuesto por la Ley 5/2009, de 30 de junio.

Este Decreto lleva a cabo una labor de sistematización, al agrupar los derechos legalmente reconocidos a las personas usuarias de los servicios sociales bajo diferentes epígrafes, tratando de identificar con ello las principales esferas en que ha de preservarse la posición jurídica que corresponde al ciudadano como usuario de los servicios sociales. Dichos epígrafes quedan así concretados en el derecho al acceso a los servicios sociales, el derecho a una atención continuada y personalizada, el derecho a una atención de calidad, el derecho al respeto a la libertad y autonomía individual y el derecho a la participación.

Igual labor se desarrolla respecto a los deberes, ineludible consecuencia de los derechos reconocidos, identificando los diferentes intereses o valores en función de los cuales operan o se imponen cada uno de los deberes establecidos.

Finalmente, y dado que un derecho vale lo que vale su garantía, la norma concluye con el establecimiento de un conjunto de mecanismos dirigidos a asegurar el respeto a los derechos y el cumplimiento de los deberes.

Dicho régimen de garantías se sustenta en dos principios básicos: el de transparencia y máxima información, que ha de posibilitar un conocimiento adecuado del concreto alcance de los derechos y deberes, así como de los procedimientos establecidos para su ejercicio, y el de responsabilidad, de manera que la vulneración de los derechos o el incumplimiento de los deberes no pueda realizarse de forma irresponsable, sin que de ello se deriven las lógicas consecuencias jurídicas de reproche o sanción.

Dentro del apartado de garantías, en el que se contemplan diferentes mecanismos de ordenación de los servicios sociales llamados a reforzar la efectividad de derechos y deberes,



ha de resaltarse la previsión contenida respecto a la incapacitación legal de aquellas personas que debido a sus condiciones físicas o psíquicas se hallan privadas de la facultad de regir su vida, correspondiendo a las personas responsables de los centros o servicios que atienden a dichos usuarios comunicar al Director Provincial del Instituto Aragonés de Servicios Sociales estos hechos con el objeto de que los ponga en conocimiento del Ministerio Fiscal, como mecanismo de protección cuando sus circunstancias personales revistan una situación de vulnerabilidad o de riesgo que comprometa el respeto de sus derechos o la salvaguarda de sus intereses. Tal previsión viene a reforzar la actual regulación contenida en las normas civiles, conforme a las cuales cualquier persona y las autoridades y Funcionarios Públicos que por razón de sus cargos conocieran la existencia de posibles causas de incapacitación en una persona, deberán poner en conocimiento del Ministerio Fiscal los hechos que puedan ser determinantes de la declaración de incapacitación.

El procedimiento de elaboración de la presente disposición general se ha ajustado a los requisitos establecidos en la Ley 2/2009, de 11 de mayo, del Presidente y del Gobierno de Aragón, habiendo sido sometido a trámite de audiencia a las asociaciones y organizaciones representativas de intereses en materia de servicios sociales, sindicatos, empresarios y a la Administración Local, ampliándose mediante la apertura de un plazo de un mes para el trámite de información pública.

En su virtud, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 316/2015, de 15 de diciembre, del Gobierno de Aragón, de estructura orgánica del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, a propuesta de la Consejera de Ciudadanía y Derechos Sociales, de acuerdo con el Consejo Consultivo de Aragón y previa deliberación del Gobierno de Aragón en su sesión de 31 de mayo de 2016,

DISPONGO:

#### CAPÍTULO I

#### Disposiciones generales

##### Artículo 1. *Objeto.*

Este Decreto tiene por objeto la aprobación de la Carta de derechos y deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales de Aragón, dando cumplimiento a lo previsto en la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, incluyendo como anexo un glosario de términos destinado a facilitar su comprensión.

##### Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. Los derechos y deberes contenidos en este Decreto resultan de aplicación a todas las personas usuarias del Sistema Público de Servicios Sociales así como de los Servicios Sociales de responsabilidad pública provistos por entidades privadas.

2. A las personas usuarias de los Servicios Sociales de titularidad privada que reciban fondos públicos para su sostenimiento, les serán de aplicación la totalidad de las previsiones de este Decreto, debiendo los servicios y centros incorporar tales derechos y deberes a sus respectivos reglamentos de régimen interno.

3. A las personas usuarias de servicios sociales de titularidad privada, distintos de los anteriores, les será de aplicación este Decreto en cuanto a los derechos de acceso, derecho a una atención de calidad y derecho al respeto a la libertad y autonomía individual.

##### Artículo 3. *Condición de personas usuarias.*

1. Corresponde la condición de personas usuarias de los servicios sociales a quienes, siendo titulares de los derechos a los servicios sociales conforme a la Ley 5/2009, de 30 de junio, accedan a la condición de beneficiarios de alguna de las prestaciones contenidas en el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón o sean destinatarios de algún proyecto, programa o acción del Sistema Público de Servicios Sociales.

2. Ostentarán igualmente la condición de personas usuarias, a los efectos de esta Carta y con el alcance previsto en el artículo anterior, quienes, por la vía que en cada caso corresponda, accedan a la atención social que se dispensa en los servicios o centros sociales de titularidad privada.

##### Artículo 4. *Competencia.*

1. Corresponde a las diferentes Administraciones Públicas que integran el Sistema Público de Servicios Sociales, en el ámbito de sus respectivas competencias, adoptar las medidas



necesarias para asegurar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes contenidos en este Decreto.

2. Igualmente, las entidades privadas, y en particular las que provean prestaciones sociales públicas, estarán obligadas a disponer los medios precisos para que las personas usuarias de sus servicios o centros disfruten, con el alcance que en cada caso corresponda, de los derechos que les reconoce la presente Carta.

## CAPÍTULO II

### Derechos de las personas usuarias de los servicios sociales

#### Artículo 5. *Derecho de acceso a los servicios sociales.*

1. Las personas que se hallen en alguna situación de necesidad social tendrán derecho a acceder a los recursos y prestaciones del sistema público de servicios sociales que resulten idóneos, asistiéndoles para ello los siguientes derechos:

- a) Derecho a acceder a las prestaciones y programas de servicios sociales acordes a su necesidad social en condiciones de igualdad, sin que puedan ser discriminadas por circunstancias personales o sociales.
- b) Derecho a recibir información suficiente, cierta y comprensible de la estructura y organización del Sistema Público, así como de los servicios, prestaciones y recursos disponibles y de las condiciones precisas para su reconocimiento o disfrute.
- c) Derecho a la valoración de sus necesidades sociales que, en su caso, pueda dar lugar al reconocimiento o disfrute de una atención o prestación social adecuada, así como a conocer el resultado de dicha valoración.
- d) Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en que sea parte y a acceder al contenido de su expediente personal, en los términos establecidos normativamente.
- e) Derecho al reconocimiento de las prestaciones garantizadas del Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón, en los plazos normativamente establecidos, sin demoras que no se hallen objetivamente justificadas.
- f) Derecho a acceder, de forma prioritaria, a aquellas prestaciones que posibiliten la permanencia en el entorno habitual.
- g) Derecho a la accesibilidad universal en las condiciones legalmente establecidas.
- h) Derecho a conocer, con carácter previo, la situación administrativa de aquellos centros y servicios a los que se pretenda acceder para recibir atención social.
- i) Derecho a recibir atención urgente cuando existan graves riesgos para la vida o la salud de la persona usuaria o de terceros, así como cuando concurren razones de atención prioritaria reglamentariamente establecidas o lo acuerde la autoridad judicial.

2. El acceso a los programas y prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales se hará con sujeción al procedimiento y a los requisitos expresamente establecidos en cada caso, debiendo velar la Administración Pública por el respeto de las garantías jurídicas que correspondan al ciudadano.

#### Artículo 6. *Derecho a una atención continuada y personalizada.*

1. Las personas usuarias de los servicios sociales han de recibir una atención continuada y personalizada acorde a sus necesidades y circunstancias, que contribuya a un desarrollo personal adecuado, correspondiéndoles para ello los siguientes derechos:

- a) Derecho a recibir una atención social ajustada a las necesidades y circunstancias específicas personales.
- b) Derecho a disponer de un plan de atención, en función de la valoración de su situación, mediante el cual se garantiza una atención continuada y de carácter integral a sus necesidades sociales.
- c) Derecho a solicitar un segundo diagnóstico o valoración de sus necesidades, así como a instar la modificación o revisión de su plan de atención, cuando lo justifiquen los cambios en su situación.
- d) Derecho a permanecer atendido por los mismos profesionales, cuando ello contribuya al bienestar de las personas y las condiciones de organización del servicio o centro lo hagan posible.
- e) Derecho a disponer de un profesional de referencia, que sirva de interlocutor permanente para la persona atendida, que vele por la necesaria actualización o revisión de su plan de atención, cuando el cambio de las circunstancias lo justifique, y asegure la coherencia del proceso de atención integral y la coordinación con los demás sistemas destinados a promover el bienestar social.



- f) Derecho a cambiar de profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente.
- g) Derecho a recibir las prestaciones garantizadas del Catálogo de Servicios Sociales, de forma continuada en tanto se hallen en situación de necesitar tal prestación.
- h) Derecho a participar en el procedimiento de elaboración del plan de atención destinado a dar respuesta a sus necesidades sociales, así como en la toma de decisiones sobre su proceso de intervención social.

2. El ejercicio de los derechos indicados se realizará con sujeción a las condiciones previstas en el ordenamiento jurídico para cada caso.

#### Artículo 7. *Derecho a una atención de calidad.*

1. Las personas usuarias de los servicios sociales tienen derecho a recibir una atención de calidad, que se ajuste a los requisitos y estándares fijados para la obtención de la autorización o acreditación de los diferentes servicios y centros, lo que se concreta en los siguientes derechos:

- a) Derecho a conocer los criterios de calidad y estándares a los que necesariamente ha de ajustarse la prestación o actividad de un determinado servicio o centro social.
- b) Derecho a ser atendido por profesionales debidamente cualificados, integrados en equipos técnicos de carácter interdisciplinar.
- c) Derecho a participar en los procedimientos de evaluación de servicios y centros, así como en aquellas iniciativas, de carácter participativo, que se impulsen orientadas a la mejora continua de la atención social.
- d) Derecho a conocer y hacer uso de los mecanismos de quejas y sugerencias habilitados para canalizar opiniones, demandas o propuestas de las personas usuarias.
- e) Derecho a recibir respuesta a sus quejas y sugerencias, en los términos establecidos en la normativa de aplicación.

2. Los criterios de calidad y sus mecanismos de evaluación y garantía serán aprobados por el Gobierno de Aragón, conforme a lo previsto en el Título VII de la Ley de Servicios Sociales de Aragón, y serán de aplicación a la totalidad de las entidades prestadoras de servicios sociales, tanto públicas como privadas.

#### Artículo 8. *Derecho al respeto a la libertad y la autonomía individual.*

1. Todas las personas usuarias de los servicios sociales han de ser tratadas con respeto a la dignidad que les corresponde como personas, con plena garantía del conjunto de los derechos y libertades de los que son titulares.

2. Las personas usuarias de los servicios y centros sociales, en sus relaciones con las instituciones públicas, entidades, profesionales y terceros, habrán de tener garantizado el ejercicio de los siguientes derechos:

- a) Derecho al libre ejercicio de sus derechos y libertades, con respeto a los derechos de las otras personas y a las obligaciones que establece el ordenamiento jurídico.
- b) Derecho al ejercicio de la libertad individual para el ingreso, la permanencia y la salida del centro en que reciban atención social, con las limitaciones establecidas en la legislación vigente para las personas menores de edad, incapacitadas o incurso en medidas judiciales de internamiento.
- c) Derecho a la renuncia a las prestaciones y servicios reconocidos, salvo que la misma afecte a los intereses de los menores de edad o de personas incapacitadas.
- d) Derecho a la libertad ideológica, religiosa y de culto, respetando en su ejercicio el funcionamiento normal del establecimiento y la libertad de las demás personas.
- e) Derecho a no ser sometidas a ningún tipo de inmovilización o restricción de la capacidad física o intelectual por medios mecánicos o farmacológicos sin prescripción y supervisión facultativa, salvo que exista peligro inminente para la seguridad física de la persona usuaria o terceras personas.
- f) Derecho a la intimidad y privacidad en las acciones de la vida cotidiana.
- g) Derecho a la confidencialidad de los datos e informaciones que consten en sus expedientes personales, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.
- h) Derecho al secreto de sus comunicaciones, salvo resolución judicial que lo suspenda.
- i) Derecho a comunicar y recibir libremente información por cualquier medio de difusión.
- j) Derecho al reconocimiento como domicilio, a todos los efectos, del centro residencial donde vivan.
- k) Derecho a personalizar el entorno en el centro donde residan con objetos propios, siempre y cuando respeten los derechos de las otras personas.



- l) Derecho a mantener una relación con el entorno familiar y social.
  - m) Derecho a obtener información y apoyo para hacer la declaración de voluntades anticipadas, de acuerdo con la legislación vigente.
3. El ejercicio de estos derechos deberá ser conforme con el régimen general establecido por la normativa reguladora de cada uno de ellos y, en su caso, por las normas propias de funcionamiento de cada servicio o centro social.

**Artículo 9. Derecho a la participación.**

1. Las personas usuarias del Sistema Público de Servicios Sociales o sus representantes podrán participar en la planificación y desarrollo de los programas y actividades que les afecten, mediante el ejercicio de los derechos siguientes:

- a) Derecho a participar en el diseño, seguimiento y evaluación de la política de servicios sociales y a designar representantes de las personas usuarias en el Consejo Aragonés de Servicios Sociales, mediante el procedimiento de elección que se establezca,
- b) Derecho a participar en la toma de las decisiones del servicio o centro del que sea usuario que incidan en las condiciones de prestación de la atención social, a través de los cauces establecidos, así como a asociarse para favorecer tal participación.
- c) Derecho a tomar parte en las actividades organizadas por el centro del que sea usuario y a contar con espacios de libre expresión, en los que poder dar a conocer iniciativas de los usuarios o realizar valoraciones sobre el funcionamiento de los servicios y centros de atención social.

2. El derecho de participación de las personas usuarias se asegurará a través del Consejo Aragonés de Servicios Sociales y de los posibles órganos especializados y territoriales de participación que prevé la Ley de Servicios Sociales de Aragón, así como de los mecanismos específicos que reglamentariamente se establezcan para cada centro o servicio, tanto públicos como privados que reciban financiación pública.

**CAPÍTULO III**

**Deberes de las personas usuarias de los servicios sociales**

**Artículo 10. Deberes de las personas usuarias.**

1. Las personas que accedan al Sistema Público de Servicios Sociales o, en su caso, quienes ostenten su representación legal tendrán los siguientes deberes:

- a) Cumplir las normas que regulan cada una de las prestaciones del Catálogo de Servicios Sociales a las que accedan o de los programas de atención de los que sean beneficiarios.
- b) Facilitar los datos personales y familiares necesarios, así como presentar los documentos que sean imprescindibles para valorar y atender su situación.
- c) Comunicar aquellos cambios en su situación personal y familiar que puedan afectar a los servicios y prestaciones solicitadas o recibidas.
- d) Colaborar en la consecución de los objetivos del plan de atención.
- e) Contribuir a la financiación del coste de los servicios recibidos, en los términos que establezca la normativa aplicable.
- f) Destinar las prestaciones recibidas a la finalidad para la que fueron concedidas y reintegrar las indebidamente percibidas.
- g) Comparecer ante la Administración, a requerimiento del órgano que haya otorgado una prestación o lleve a cabo su seguimiento.
- h) Respetar la dignidad y los derechos del resto de las personas usuarias y de los profesionales que desarrollan su actividad en el ámbito de los servicios sociales.
- i) Cumplir las normas de funcionamiento interno de los servicios y centros.
- j) Utilizar de forma responsable las instalaciones y recursos materiales del servicio o centro.
- k) Cumplir cualquier otra obligación que establezca la normativa reguladora de los servicios y centros de atención social de la Comunidad Autónoma de Aragón.

2. Las normas reguladoras de las diferentes prestaciones o programas del Sistema Público de Servicios Sociales, así como los reglamentos de funcionamiento de los servicios y centros de atención social, podrán incorporar, a su vez, aquellos deberes que guarden directa relación con sus condiciones o características específicas.

3. Las personas menores de edad y las que tengan declarada una incapacidad legal tendrán los deberes que establezca la legislación vigente, sin perjuicio de que la responsabilidad de su cumplimiento corresponda a quienes ejerzan la autoridad familiar o tengan atribuida la patria potestad de los mismos.



## CAPÍTULO IV

### Régimen de garantías de los derechos y deberes

#### Artículo 11. *Obligación general de garantía.*

Los poderes públicos, en el ámbito de sus respectivas competencias, velarán por el respeto y máxima realización de los derechos contemplados en la presente Carta, así como por el cumplimiento de los deberes que se establecen en ella.

#### Artículo 12. *Divulgación.*

1. Tanto el Departamento competente en materia de servicios sociales como los Organismos públicos adscritos al mismo y las entidades locales que integran el Sistema Público de Servicios Sociales divulgarán, por los diferentes medios disponibles, el contenido de esta Carta de derechos y deberes.

La documentación divulgativa de la Carta de derechos y deberes deberá estar accesible a todas las personas, en lugares visibles en todos los centros y equipamientos del Sistema Público de Servicios Sociales y en aquellos centros que colaboren con él o que reciban fondos públicos para su sostenimiento.

2. Asimismo, la información sobre los derechos y deberes de las personas usuarias y los diferentes mecanismos de protección figurará en los portales electrónicos institucionales de que dispongan las diferentes Administraciones que componen el Sistema Público de Servicios Sociales.

3. Además de la información general relativa al contenido de la Carta de derechos y deberes, los servicios y centros del Sistema, tanto públicos como privados, deberán poner a disposición de las personas usuarias información accesible y suficiente sobre los derechos y deberes específicos que les corresponden en su relación con ellos.

#### Artículo 13. *Información al usuario.*

1. Las unidades del Sistema Público de Servicios Sociales que tengan como función la información al público, deberán desarrollar, entre otras, las siguientes funciones:

- Facilitar a los usuarios información sobre el contenido de la Carta de derechos y deberes aprobada por este Decreto y sobre los instrumentos de garantía previstos en ella.
- Asesorar a los usuarios en cuanto a las condiciones de ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes contemplados en la Carta.

2. Las modificaciones de carácter sustancial que se introduzcan en el régimen de una determinada prestación o programa social que gestione o desarrolle el Sistema Público de Servicios Sociales deberán comunicarse de forma individualizada a quienes tengan la condición de beneficiarios.

#### Artículo 14. *Programas de calidad y buenas prácticas.*

1. Las normas de calidad que se aprueben por el Gobierno de Aragón y los instrumentos de que se doten los diferentes servicios o centros en el marco de la estrategia de calidad, especialmente las cartas de servicios y las guías de buenas prácticas, así como los protocolos de actuación o intervención profesional que se establezcan, contemplarán las medidas necesarias para la mejor garantía de los derechos de las personas usuarias contenidos en la presente Carta.

2. La evaluación de las medidas de calidad implantadas en el Sistema Público de Servicios Sociales prestará asimismo especial atención al grado de garantía del conjunto de derechos recogidos en esta Carta.

#### Artículo 15. *Participación.*

1. Los usuarios de los diferentes servicios y centros sociales públicos o privados sostenidos con fondos públicos, a través de los órganos de participación que se establezcan, podrán velar por el respeto de los derechos y la observancia de los deberes previstos en este Decreto.

2. Dichos órganos de participación podrán poner en conocimiento de las autoridades competentes cualquier incumplimiento que pudiera observarse.

#### Artículo 16. *Formulación de quejas y reclamaciones.*

1. Los usuarios de los servicios sociales podrán formular quejas ante los responsables del servicio o centro social correspondiente o ante los órganos administrativos competentes, con motivo del incumplimiento de alguno de los derechos o deberes contenidos en este Decreto.



2. Dichas quejas se tramitarán conforme al procedimiento establecido en cada caso, según se trate de un centro de carácter privado o público, y según corresponda su titularidad a la Administración de la Comunidad Autónoma o a una Entidad Local.

3. Toda entidad prestadora de servicios sociales deberá tener disponibles para los usuarios aquellas hojas de reclamaciones legalmente exigibles.

#### Artículo 17. *Régimen disciplinario y sancionador.*

1. La vulneración de los derechos o el incumplimiento de los deberes contenidos en este Decreto, cuando tal conducta esté tipificada como falta disciplinaria o infracción administrativa, podrá ser objeto de denuncia ante el órgano sancionador competente en cada caso, a la vista de la cual cabrá acordar la incoación del oportuno procedimiento disciplinario o sancionador y proceder, de estimarse necesario, a la adopción de medidas cautelares o de protección provisional.

2. La tramitación y resolución de tales procedimientos se ajustará al régimen jurídico aplicable en cada caso, de acuerdo con la condición del autor de la infracción y el carácter público, autonómico o local, o privado del servicio o centro al que afecte la conducta infractora.

3. Cuando la infracción cometida, por su naturaleza, pueda dar lugar a responsabilidad penal, se dará traslado de los hechos al Ministerio Fiscal, suspendiendo el procedimiento administrativo iniciado cuando así lo prevea la normativa de aplicación.

#### Artículo 18. *Informe anual sobre cumplimiento de derechos y deberes.*

1. Con carácter anual, el Departamento competente en materia de servicios sociales elaborará un informe en el que se evalúe el cumplimiento del régimen de derechos y deberes establecido en este Decreto, con indicación de las medidas administrativas impulsadas para su aseguramiento y del número de quejas o reclamaciones formuladas y sentido de su resolución, así como de los procedimientos disciplinarios o sancionadores tramitados por razón de su incumplimiento.

2. Dicho informe se elaborará en el ejercicio siguiente al de referencia y se remitirá, para su conocimiento, al Consejo Aragonés de Servicios Sociales. Su contenido será igualmente accesible para el conjunto de los ciudadanos a través del Portal del Sistema Público de Servicios Sociales.

#### Artículo 19. *Medidas de protección para las personas usuarias.*

Cuando las circunstancias físicas o psíquicas de la persona usuaria evidencien una falta de aptitud para el gobierno de su persona de la que pudiera derivarse un riesgo para la garantía de sus derechos o salvaguarda de sus intereses, los responsables de los respectivos servicios o centros sociales comunicarán los hechos al Director Provincial del Instituto Aragonés de Servicios Sociales quien pondrá en conocimiento del Ministerio Fiscal los hechos que puedan ser determinantes de la incapacitación.

#### Disposición adicional única. *Régimen jurídico de cada servicio o centro de atención social.*

Los derechos y deberes que establece esta Carta deberán quedar garantizados, en todo aquello que resulte de aplicación por la naturaleza de la prestación o atención social, en la regulación específica de cada prestación social y en las normas de funcionamiento de cada servicio o centro de atención social.

#### Disposición final primera. *Comité de Ética en la Atención Social.*

1. El Gobierno de Aragón creará mediante decreto, en el marco de la calidad del Sistema Público de Servicios Sociales, un Comité de Ética en la Atención Social con la finalidad de sensibilizar al personal de los servicios, centros y entidades de servicios sociales respecto de la dimensión ética presente en la práctica que desarrollan, velar porque la práctica asistencial no vulnere el derecho de las personas al respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad así como para identificar y evaluar los aspectos éticos de la práctica social.

2. El decreto de creación del Comité de Ética en la Atención Social determinará su composición, organización y funcionamiento.

#### Disposición final segunda. *Habilitación normativa.*

Se autoriza al titular del Departamento competente en materia de servicios sociales para dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y ejecución de este Decreto.



Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*  
Este Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el “Boletín Oficial de Aragón”.

Zaragoza, 31 de mayo de 2016.

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

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

## ANEXO GLOSARIO DE TÉRMINOS

De conformidad con lo previsto en la Disposición adicional primera de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, se incorpora, en el marco de la presente Carta de Derechos y Deberes de las Personas Usuarías del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón, el siguiente glosario con aquellos términos básicos contenidos en la misma y su definición con objeto de contribuir a su mejor comprensión.

### 1. Sistema público de servicios sociales.

Sistema integrado por el conjunto de recursos, prestaciones, planes, programas, proyectos, equipamientos y equipos técnicos de titularidad pública, tanto de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón como de las entidades locales aragonesas, destinados a la atención social de la población.

### 2. Sistema de responsabilidad pública.

Sistema configurado por aquellas prestaciones sociales públicas que las Administraciones públicas proveen a través de las entidades privadas de iniciativa social o mercantil, manteniendo sobre las mismas el principio de responsabilidad pública.

### 3. Sistema de servicios sociales de titularidad privada.

Sistema configurado por aquellos centros, servicios y prestaciones que las entidades privadas de iniciativa social o mercantil destinan a la atención social de la población, independientes de la responsabilidad de las Administraciones públicas, excepto por cuanto están sujetas a su régimen de autorización, potestad inspectora y sancionadora.

### 4. Profesional de referencia.

El profesional de referencia del Sistema Público de Servicios Sociales es un Trabajador Social del Centro de Servicios Sociales. Es el responsable de la historia social y del Plan de Atención de cada usuario. Entre sus funciones se encuentra asegurar la atención global e integral en la intervención.

### 5. Profesional responsable de un programa de intervención social.

Los programas de intervención social podrán contemplar la existencia de un profesional responsable del mismo con la función de garantizar su desarrollo adecuado. Estos profesionales, cuando desempeñen su función en el marco de la responsabilidad del Sistema Público, deberán coordinarse con el profesional de referencia.

### 6. Plan de Atención Social.

El Plan de Atención Social es la herramienta que utiliza el profesional de referencia del Sistema para diseñar los objetivos generales de la intervención con una persona (o grupo de personas) y garantizar la globalidad de la actuación del conjunto de agentes del Sistema.

### 7. Programa de Intervención Social.

El Programa de Intervención Social es una herramienta técnica del sistema público de servicios sociales para garantizar la adecuación de la intervención a la valoración social, los objetivos a conseguir y los recursos disponibles. Podrán ser individuales, grupales y comunitarios.



Estos programas deberán ser coherentes con el conjunto de actuaciones del Sistema contempladas en el Plan de Atención Social.

#### 8. Necesidad Social.

Carencia vivida por las personas y que es definida en el Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón como objeto de atención del mismo. Se concretan en:

- a) Acceso a las prestaciones del sistema: necesidad social consistente en la dificultad en el acercamiento y la entrada a las prestaciones.
- b) Integración social: necesidad social consistente en la dificultad de formar parte, en igualdad de condiciones con el resto de los miembros, de los grupos y comunidades de pertenencia de las personas.
- c) Convivencia adecuada: necesidad social consistente en la dificultad para establecer unas relaciones interpersonales apropiadas en las unidades de convivencia, grupos y comunidades de pertenencia de las personas.
- d) Necesidades básicas: necesidad social consistente en la dificultad de poder proveer por sí mismo las carencias fundamentales para el mantenimiento de la propia persona.
- e) Autonomía personal: necesidad social consistente en la dificultad de poder valerse por sí mismo sin el concurso de otros.
- f) Participación social: necesidad social consistente en la dificultad de ser un miembro activo en la construcción de los grupos y comunidades de pertenencia de las personas.

#### 9. Prestación Esencial.

Prestación del Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón que se configura como un derecho subjetivo, reclamable en vía administrativa y jurisdiccional, quedando su ejercicio sujeto a las condiciones y requisitos específicos que se establezcan en la normativa reguladora de cada una de las prestaciones.

#### 10. Prestación Complementaria.

Prestación del Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón cuyo reconocimiento podrá quedar supeditado a las disponibilidades presupuestarias del Sistema Público, y cuyo acceso se asentará en el cumplimiento de sus requisitos normativos y principios objetivos de prelación y concurrencia.