



ADMINISTRACIÓN LOCAL COMARCAS

COMARCA ALTO GÁLLEGO

1329

ANUNCIO

Transcurrido el plazo de información pública del **REGLAMENTO DE LA CARTA DE DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS Y PROFESIONALES DEL CENTRO COMARCAL DE SERVICIOS SOCIALES Y UNIDADES DE TRABAJO SOCIAL. REGIMEN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y AGRADECIMIENTOS** publicado en el BOP n.º 28, de 10 de febrero, sin haberse presentado ninguna reclamación o sugerencia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 140.1.d) de la Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón, y en el artículo 132.2 del Reglamento de Bienes, Actividades, Servicios y Obras de las Entidades Locales de Aragón, aprobado por Decreto 347/2002, de 19 de noviembre, del Gobierno de Aragón, se entiende definitivamente aprobado con el siguiente contenido:

"Introducción

La Ley 6/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón por la que se establece el derecho de la ciudadanía a los servicios sociales, impone al Gobierno de Aragón la obligación de elaborar y aprobar una Carta en la que se recogerán los derechos y obligaciones de las personas usuarias de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma de Aragón.

Dando cumplimiento a lo previsto en la Ley citada, el Decreto 66/2016, de 31 de mayo, del Gobierno de Aragón procedió a la aprobación de la Carta de derechos y deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales de Aragón. En el cual se han enumerado, definido y regulado los derechos y deberes que corresponden a los usuarios de servicios sociales en todo el territorio Aragonés, estableciendo que los distintos centros deberán incorporar tales derechos y deberes en sus respectivos reglamentos de régimen interno.

De acuerdo con el art. 4 del Decreto 66/2016, de 31 de mayo, del Gobierno de Aragón, corresponde a la Comarca, como parte del Sistema Público de Servicios Sociales y prestadora de Servicios Sociales a través del Centro Comarcal de Servicios Sociales adoptar las medidas necesarias para asegurar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes de las personas usuarias de servicios sociales.

El Decreto 184/2016, de 20 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales en Aragón, en su disposición Final Primera, punto 2 se recoge la obligación de las entidades locales titulares del Centro de Servicios Sociales de aprobar un reglamento de funcionamiento interno y la Carta de derechos y deberes de las personas usuarias del centro.

De otra parte, la Comarca valora que en la relación de atención entran en contacto usuario y profesional, mereciendo ambas partes protección. Por lo tanto es necesario sistematizar las garantías que asisten a las personas profesionales. De este modo se incluye a todos los actores que intervienen activamente en el ámbito de los servicios sociales, ofreciéndoles criterios que orienten su forma de actuación para el cumplimiento efectivo de los citados derechos y deberes.

Unido al desarrollo de los derechos y deberes de las personas usuarias y profesionales están el reconocimiento y diseño de modos de participación. Entre la forma más sencilla se encuentra el procedimiento de quejas, sugerencias y agradecimientos hacia el Centro



Comarcal de Servicios Sociales y a la entidad Comarcal en su totalidad, por lo que se ha considerado lugar idóneo para su desarrollo el presente reglamento.

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1 – Objeto.

Es objeto del presente Reglamento establecer la Carta de derechos y obligaciones que corresponden a las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en el ámbito de la Comarca Alto Gállego.

Asimismo, constituye objeto del presente Reglamento establecer una vía de participación de las personas en el funcionamiento de los servicios sociales comarcales, a través de la presentación de quejas, sugerencias y/o agradecimientos.

Artículo 2 – Ámbito de aplicación

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 6/2009, de 30 de junio de Servicios Sociales, el ámbito de aplicación será las personas usuarias del centro comarcal de servicios sociales.

Las personas usuarias de Servicios Sociales de titularidad privada que reciban fondos de la entidad comarcal para la prestación de servicios y/o actividades derivadas de proyectos de intervención.

Y, así mismo, el presente Reglamento resulta aplicable en cuanto a derechos y obligaciones de las personas profesionales que desarrollan su labor profesional en los servicios sociales de titularidad comarcal.

Artículo 3 – Definición e interpretación.

A los efectos de este Reglamento, se entiende por personas usuarias del Centro Comarcal de 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 alguna de las prestaciones contenidas en el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón o sean destinatarios de algún programa o acción, a aplicar y/o desarrollar, de acuerdo con las competencias de la Comarca.

Se entiende que son profesionales de los servicios sociales las personas cuya actividad profesional tenga por objeto la gestión o materialización de las prestaciones y servicios recogidos en el Catálogo de Servicios sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón y se encuadran dentro de la organización funcional y estructural del Área de los Servicios Sociales de la Comarca y bajo su dependencia organizativa.

El presente Reglamento deberá interpretarse de conformidad con el espíritu, los principios inspiradores y los preceptos recogidos en la Ley de Servicios Sociales, normativa de desarrollo y con arreglo a lo dispuesto en el resto del ordenamiento jurídico vigente, en particular, en la Declaración de Derechos Humanos de 1948 y en la Carta Social Europea de 1996.

Artículo 4 – Competencia.

Corresponde a los responsables de la dirección y gestión del Centro de Servicios Sociales velar por el respeto de los derechos y cumplir y hacer cumplir las obligaciones que se recogen en las disposiciones del presente Reglamento, promover el acceso efectivo a los mecanismos de sugerencia y queja previstos en garantía del ejercicio de los derechos.



CAPÍTULO II DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Artículo 5 – *Derechos de las personas usuarias del Centro Comarcal de Servicios Sociales y Unidades de Trabajo Social*

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, a través del Centro de Servicios Sociales o Unidades de Trabajo Social de la Comarca, correspondiéndoles, además de los derechos generales que les asisten a las personas destinatarias de los servicios sociales, 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 Centro de Servicios Sociales, 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, puedan 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.*

j) *Cualesquiera otros derechos reconocidos por la normativa vigente.*

2. *El Centro Comarcal de Servicios Sociales informará, por los distintos cauces que considere más adecuados de forma precisa y clara, según la situación, de modo individual o a través de campañas de divulgación dirigidas a grupos o toda la población sobre los siguientes aspectos:*

- *De sus derechos y obligaciones de usuarios y profesionales del Centro de Servicios Sociales.*
- *De las competencias de las Administraciones públicas en este ámbito de actuación.*
- *Del tipo de necesidades a las que se da respuesta en este ámbito de actuación.*
- *De la variedad de servicios y prestaciones disponibles.*
- *De las vías de acceso a los servicios y prestaciones y, en su caso, de los formularios necesarios al efecto.*
- *De los criterios de acceso a los distintos servicios.*
- *De la medida en que pueden elegir tanto la naturaleza de los servicios, como la frecuencia y el grado de intensidad de su intervención.*
- *De las tasas aplicables a los servicios y de la forma en que se calculan.*
- *De la obligación que tienen las profesionales competentes de proceder a la evaluación de sus necesidades y, en su caso, de elaborar un plan individual de atención.*



- *Del servicio que pueden contactar en caso de urgencia, en particular fuera de horas de atención.*
- *Del nombre y apellidos de las personas que les atienden.*
- *De los resultados obtenidos por los servicios en las inspecciones y en las evaluaciones de calidad más recientes*

3.El acceso a los servicios, programas y prestaciones concretas del Centro Comarca de Servicios Sociales se hará con sujeción al procedimiento y a los requisitos expresamente establecidos en cada caso.

Artículo 6 - Derecho a una atención continuada y personalizada.

Las personas usuarias de los servicios sociales han de recibir una atención continuada y personalizada, entendida como la posibilidad de actuar y pensar de forma independiente acorde a sus necesidades y circunstancias, incluida la disposición de asumir ciertos niveles de riesgo calculado que contribuya a un desarrollo personal adecuado.

Para hacer efectivo este derecho en el desarrollo profesional del Centro de Servicios Sociales y Unidades de Trabajo Social se reconoce el poder elegir su propio estilo de vida y ser respetadas sus opciones.

Correspondiéndoles para ello los siguientes derechos:

a) Derecho a recibir una atención social ajustada a las necesidades y circunstancias específicas personales. El usuario podrá acceder a la información completa redactada y trasladada de forma comprensible, y, en su caso, adaptado a sus necesidades especiales, acerca de todas las cuestiones que les puedan afectar

b) Derecho a disponer de un plan de atención, en función de la valoración de su situación, mediante el cual se garantice una atención continuada y de carácter integral a sus necesidades sociales.

Los usuarios del Centro podrán rechazar la participación en actividades, servicios o tratamientos, debiendo ser previamente informados de forma adecuada de derechos, obligaciones, ventajas, desventajas o riesgos implícitos en la realización o en la no participación en dichas actividades servicios o tratamientos, de forma expresa.

Igualmente podrán acceder a los cauces de presentación de sugerencias y quejas existentes, así como a cualquier otra vía de recurso administrativo o judicial prevista en la legislación vigente.

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, siempre que las condiciones de organización del servicio o centro lo hagan posible, a ser atendido por los mismos profesionales y ello contribuya al bienestar de las personas.

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 Social destinado a dar respuesta a sus necesidades sociales, así como en la toma de decisiones sobre su proceso de intervención social.*

Las personas usuarias de los servicios sociales comarcales tienen derecho a un plan individual de atención ajustado a las necesidades detectadas durante el estudio, valoración y diagnóstico social, siempre que para responder a las mismas se estime necesaria una intervención continuada y que la persona usuaria preste su consentimiento para la misma.

Las profesionales del Centro de Servicios sociales deberán:

- *Diseñar el plan por escrito y en un lenguaje de fácil comprensión, adaptado, cuando sea necesario, a las necesidades especiales de las personas usuarias.*
- *Proveer a las personas usuarias y, si éstas así lo consintieran, a las personas cuidadoras de la red natural de apoyo, de una copia del plan individual de atención.*
- *Describir con precisión los servicios, las prestaciones y las personas que van a intervenir en la atención, así como la función que corresponde ejercer a cada una de ellas y el momento en que les corresponde intervenir.*
- *Designar a un profesional referente responsable de la adecuada coordinación de las intervenciones.*
- *Indicar un teléfono de contacto al que poder recurrir en casos de urgencia.*
- *Indicar la fecha en que se procederá a la evaluación y en su caso revisión del plan individual de atención con objeto de verificar su adecuación e indicar la vía por la que las personas usuarias y, en su caso, las personas cuidadoras pueden iniciar dicho procedimiento de revisión en fechas distintas a la prevista. El plan de atención podrá revisarse siempre que se considere conveniente por parte del profesional referente, como por iniciativa de la persona usuaria y en todo caso, la periodicidad no podrá superar el año.*
- *Indicar, en su caso, el importe de las tasas correspondientes, la forma en que el mismo ha sido calculado, y las posibles modalidades de pago.*

2. El ejercicio de los derechos indicados se realizará de acuerdo con lo establecido en el presente Reglamento y con sujeción a las condiciones específicas previstas para cada caso.

Artículo 7- Derecho a una atención de calidad.

1. Las personas usuarias del Centro de Servicios Sociales tienen derecho a recibir una atención de calidad, ajustada a los requisitos y estándares fijados desde la administración autonómica, 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 las iniciativas, de carácter participativo que se impulsen orientadas a la mejora continua de la atención, así como en los procedimientos de evaluación de servicios y centros.*
- d) *Derecho a conocer y usar los mecanismos de quejas y sugerencias habilitados para canalizar opiniones, demandas o propuestas.*



e) *Derecho a recibir respuesta a sus quejas y sugerencias, en los términos establecidos en el presente reglamento.*

2. *La Comarca estará a los criterios de calidad y sus mecanismos de evaluación y garantía aprobados por el Gobierno de Aragón, conforme a lo previsto en el Título VII de la Ley de Servicios Sociales de Aragón.*

3. *Las personas usuarias pueden dirigirse a la Comarca, a través de su Centro de Servicios Sociales como prestadora de servicios sociales y dentro de sus competencias para:*

- *Ejercer, de conformidad con la normativa vigente, las funciones que les correspondan en materia de autorización, registro, homologación e inspección en garantía del cumplimiento de los requisitos materiales, funcionales y de personal que les sean exigibles.*
- *Solicitar la publicación de los requisitos materiales, funcionales y de personal que deben cumplir los distintos servicios, en folletos redactados en un lenguaje de fácil comprensión y en los formatos o soportes más adaptados a las necesidades especiales que pudieran presentar las personas usuarias.*
- *Promover la mejora en la calidad de los servicios mediante la realización de evaluaciones internas y externas.*
- *Solicitar la publicación de los resultados obtenidos en los procedimientos de inspección y evaluación, permitiendo así a la ciudadanía en general y a las personas usuarias en particular conocer el funcionamiento del Centro, su coste y el cumplimiento o incumplimiento de los requisitos materiales, funcionales y de personal que les sean exigibles.*

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

Todas las personas usuarias del Centro de Servicios Sociales y Unidades de Trabajo Social serán tratadas con respeto a la dignidad, entendiéndose por tal el reconocimiento del valor intrínseco de las personas, en toda circunstancia, con pleno respeto de su individualidad y de sus necesidades personales.

En consecuencia deberán ser atendidas con el máximo respeto, con corrección y comprensión, tanto en las relaciones verbales como, en su caso, en la ayuda física que pudieran requerir para realizar las actividades de la vida cotidiana, y no ser objeto de tratos vejatorios o degradantes o que impliquen maltrato físico o moral.

Ser atendidas de forma individualizada y personalizada. Ser tratadas con respeto pleno de sus necesidades y, siempre que resulte posible, de sus preferencias, atendiendo particularmente a factores culturales y religiosos, y a no ser objeto de discriminación por razón de sexo, orientación sexual, estado civil, edad, raza, creencia o ideología, pertenencia a una minoría étnica o lingüística, nivel económico, así como por razón de discapacidad física, psíquica o sensorial, o por cualquier otra condición personal o social.

Ser atendidas en las debidas condiciones de seguridad e higiene, en plazos de tiempo razonables, y 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, 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 la intimidad y privacidad en las acciones de la vida cotidiana.
- f) 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. Se entiende por derecho a la confidencialidad el derecho a que los datos de carácter personal que obren en su expediente o en cualquier documento que les concierna sean tratados con pleno respeto de lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, incluyendo la debida reserva por parte de los profesionales de los datos de los que hayan tenido conocimiento en su desarrollo profesional.
- g) Derecho al secreto de sus comunicaciones, salvo resolución judicial que lo suspenda.
- h) Derecho a comunicar y recibir libremente información por cualquier medio de difusión.

Artículo 9 - Derecho a la participación.

Las personas usuarias del Centro 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 comarcal de los servicios sociales y a designar representantes de las personas usuarias en el Consejo Comarcal de Servicios Sociales, y Comisiones de seguimiento de carácter sectorial mediante el procedimiento de elección que se establezca.
- b) Derecho a participar en la toma de las decisiones del centro 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.
- d) Participar en la evaluación de sus necesidades, definiendo las que, en su opinión, son las suyas, así como los servicios que consideran más adecuados para responder a las mismas.
- e) Participar en la elaboración del plan de atención individual que, en su caso, les será aplicado.
- f) Intervenir en la organización y el funcionamiento de los servicios mediante los procedimientos de sugerencias y quejas.
- g) Presentar denuncias relativas al funcionamiento del centro y servicios, que serán consideradas por el órgano competente para la iniciación o no de procedimientos de inspección.
- h) Participar en procesos de evaluación periódica de los servicios y proyectos sociales de la Comarca.

En todo caso la Comarca creará el Consejo Comarcal de Servicios Sociales, como órgano de carácter consultivo y de participación para facilitar la participación. En todo caso se garantizará el derecho de participación a través de las herramientas que, según el caso, considere más idóneas.

Artículo 10 - Deberes de las personas usuarias de servicios sociales.

1. Las personas que accedan al Centro Comarcal 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 y/o las previstas en la cartera de servicios sociales propios de la Comarca, a las que accedan.



- b) *Facilitar los datos personales y familiares necesarios, transmitir a los servicios sociales la información necesaria y veraz para proceder a la valoración de las necesidades, y en su caso a la elaboración del plan de atención correspondiente, 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 el requerimiento del órgano o profesionales que haya otorgado una prestación o lleve a cabo el seguimiento del plan de atención.*
- Además de respetar las fechas y las horas establecidas o acordadas para prestarles la atención, debiendo avisar, en su caso, de la imposibilidad de mantener la fecha prevista con objeto de no causar disfunciones en el servicio.*
- h) *Respetar la dignidad y los derechos del resto de las personas usuarias y de los profesionales que desarrollan su actividad en el centro, así como guardar las normas de convivencia y respeto mutuo en los servicios y en el centro de servicios sociales.*
 - i) *Conocer y cumplir las normas de organización y funcionamiento interno del Centro.*
 - j) *Utilizar de forma responsable las instalaciones y recursos materiales del Centro o del servicio que se trate.*
 - k) *Respetar al resto de personas usuarias y profesionales, con un comportamiento de no discriminación por razón de sexo, orientación sexual, estado civil, edad, creencia o ideología, pertenencia a una minoría étnica, nacional o lingüística, nivel económico, discapacidad física, psíquica o sensorial o por cualquier otra condición personal o social.*
 - l) *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, servicios y actividades que se presten desde el Centro Comarcal de Servicios Sociales, incluirán 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.

Artículo 11 - Garantías de los derechos y deberes.

1.- La Comarca, dentro de sus competencias, velará por el respeto y máxima realización de los derechos y deberes establecidos en el presente Reglamento y en la regulación específica de servicios, prestaciones y actividades.

La Comarca, a través del Centro de Servicios Sociales divulgará el contenido de la Carta de derechos y deberes de los usuarios de servicios sociales y en particular el presente Reglamento.

La Carta de derechos y deberes estará visible en el Centro y en todos los espacios municipales donde se preste la atención social a través de las Unidades de Trabajo Social (UTS).

Asimismo, la información sobre los derechos y deberes de las personas usuarias y los diferentes mecanismos de protección figurará en el portal electrónico institucional de la Comarca y se propondrá a todos los Ayuntamientos para que figuren en su portal como Administraciones que componen el Sistema Público de Servicios Sociales.



2.- La carta de servicios, guías de buenas prácticas, protocolos de actuación o intervención profesional que se realicen desde el Centro de Servicios Sociales contemplaran las medidas necesarias para la mejor garantía de los derechos y obligaciones de las personas usuarias.

La Comarca, a través del Centro de Servicios Sociales colaborará con las autoridades de inspección y el Justicia de Aragón, en la información que nos sea solicitada por la presentación de quejas o reclamaciones que sean objeto de esas instituciones.

Artículo 12 - Información al usuario.

De acuerdo con la obligación establecida en el art. 12 del Decreto 66/2016, de 31 de mayo, las Unidades de Trabajo Social que ostentan la función de información al público desarrollaran, entre otras, las siguientes funciones:

- a) Facilitar a los usuarios información sobre el contenido de la Carta de derechos y deberes de los usuarios de servicios sociales y sobre los instrumentos de garantía previstos.
- b) Asesorar a los usuarios en cuanto a las condiciones de ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes contemplados.

2. La Comarca comunicará de forma individualizada a quienes tengan la condición de beneficiarios de una prestación o programa social que se gestione o desarrolle desde el Centro de Servicios sociales cuando se produzcan modificaciones de carácter sustancial en la misma.

CAPÍTULO III DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS PROFESIONALES DEL CENTRO COMARCAL DE SERVICIOS SOCIALES.

Artículo 13 - Derechos de las personas profesionales de Centro Comarcial de servicios sociales (CCSS)

A) Derecho a la dignidad: Las personas profesionales del Centro Comarcial de Servicios Sociales tienen, en el ejercicio de sus funciones, derecho a la dignidad, es decir, al reconocimiento de su valor intrínseco como personas. Lo que implica que deben ser tratadas con el máximo respeto, con corrección y comprensión, tanto por parte de los responsables del servicio y del resto de los profesionales, como por parte de las personas usuarias y de sus acompañantes.

B) Derechos laborales: Las profesionales que ejercen su actividad laboral en el Centro de Servicios Sociales tienen todos los derechos que, en el ámbito laboral o de la función pública, reconocidos por la legislación, el Convenio Colectivo de la Comarca Alto Gállego y el contrato de trabajo individual en que se recogen las condiciones de empleo aplicables.

C) Formación: Las personas profesionales del Centro tienen derecho a acceder a una información y formación que posibiliten su reciclaje y el perfeccionamiento de sus conocimientos, y para la mejor adecuación de sus capacidades profesionales a las características de la población que deben atender.

D) Participación: Las personas profesionales del Centro tienen derecho a la participación en:

- En el Equipo técnico del Centro de Servicios Sociales y grupos de trabajo intermedios.
- En los órganos consultivos y de participación técnica previstos en la normativa tanto general como sectorial; y local como autonómica.
- En reuniones de evaluación, informativas o de seguimiento de programas y/o proyectos de carácter autonómico, provincial y local



- *Presentar denuncias relativas al funcionamiento del centro y servicios, que serán consideradas por el órgano competente para la iniciación o no de procedimientos de inspección.*

E) Calidad del servicio: *Las personas profesionales del Centro Comarcal de Servicios Sociales tienen derecho a disponer de los medios necesarios para garantizar la prestación de un servicio en condiciones que respondan a los criterios de calidad exigidos por la normativa correspondiente, además de tener derecho a:*

- *Ser informadas adecuadamente de los requisitos materiales, funcionales y de personal aplicables en el Centro y/o servicio determinado.*
- *A poner a su disposición herramientas de buena práctica profesional que orienten sobre las pautas de actuación más adecuadas al correcto desempeño de sus funciones, en sus relaciones con las personas usuarias y acompañantes y con las demás personas profesionales.*
- *A promover la mejora en la calidad de los servicios mediante la realización de evaluaciones internas y externas.*
- *A conocer los resultados obtenidos por el centro en los procedimientos de inspección y evaluación, posibilitando el conocimiento del funcionamiento de los servicios sociales, su coste y el cumplimiento o incumplimiento de los requisitos materiales, funcionales y de personal correspondientes.*
- *A que los requisitos materiales, funcionales y de personal se consideren en continuo proceso de revisión y siempre susceptibles de mejora.*

Lo dispuesto en el punto a) y b) en ningún caso legitima supuestos de negativa a la intervención por parte de los profesionales de los servicios sociales.

Artículo 14 -Obligaciones de las personas profesionales del Centro Comarcal de servicios sociales. (CCSS)

a)Obligaciones laborales: *Las personas profesionales del Centro tienen todas las obligaciones que, en el ámbito laboral o de la función pública, les imponen la legislación, los acuerdos reguladores de las condiciones de trabajo y el convenio colectivo del personal comarcal en vigor.*

b)Deber de comunicación: *Las personas profesionales del Centro tienen la obligación de poner en conocimiento de la autoridad competente cualquier situación que, en su opinión, y basándose en los elementos de valoración de los que disponen, pudiera conllevar una vulneración de derechos, en los términos contemplados en la legislación vigente.*

c)Cumplimiento de la normativa de servicios sociales y de la normativa de régimen interno: *Las personas profesionales del CCSS tienen la obligación de conocer y cumplir la normativa vigente en el ámbito de los servicios sociales y, en particular, las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento del Centro Comarcal de servicios sociales y su cartera de recursos.*

d)Cumplimiento de las normas de convivencia: *Las personas profesionales del CSS tienen la obligación de guardar las normas de convivencia y respeto mutuo en el Centro Comarcal de Servicios Sociales y servicios en los que están adscritas y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.*

e)Respeto a las personas: *Las personas profesionales del CSS tienen la obligación de respetar todos los derechos reconocidos en el presente reglamento y en la Carta Aragonesa de derechos y deberes de las personas usuarias de Servicios Sociales y, en particular, el derecho a la dignidad y privacidad de todas las demás personas profesionales*



y usuarias de los servicios sociales, así como el derecho a la confidencialidad de la información personal a la que tengan acceso en razón del ejercicio de sus funciones o por cualquier otra razón. Deberán hacer un uso responsable de la información relativa a la persona usuaria, siendo respetuosas en la obtención de la misma, justificando su necesidad y solicitando su consentimiento para utilizarla cuando sea necesario para una intervención coordinada y efectiva, en los términos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Así como:

- –La obligación de mantener, en sus relaciones con otras personas profesionales y usuarias, un comportamiento no discriminatorio por razón de sexo, orientación sexual, estado civil, edad, creencia o ideología, pertenencia a una minoría étnica nacional o lingüística, nivel económico, así como por razón de discapacidad física, psíquica o sensorial, o por cualquier otra condición personal o social.
- – La obligación de respetar las opiniones, criterios y decisiones que las personas usuarias tomen por sí mismas o a través de su representante legal.
- –La obligación de facilitar la participación de las personas usuarias en la definición de la intervención profesional a realizar.
- – En caso de que sea necesaria la derivación de la persona usuaria a otro u otros servicios, la persona profesional tendrá la obligación de hacerlo de la manera más favorable para aquélla, procurando la continuidad de la intervención.
- – La obligación de atender y cumplir las directrices señaladas por la Dirección del Centro de Servicios Sociales.

e)Respeto de las instalaciones: Las personas profesionales del CSS tienen la obligación de respetar y utilizar correctamente los bienes muebles y las instalaciones de los centros de servicios sociales en los que prestan sus servicios y de cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.

f)Comunicación de irregularidades. Obligación de poner en conocimiento del responsable del servicio y/o del Centro, las irregularidades o anomalías que se observen en el funcionamiento, la organización o las instalaciones del centro.

g)Respeto de las fechas y de los plazos de intervención: Las personas profesionales del CSS están obligados a.

- –Respetar las fechas y las horas que hayan establecido o acordado con las personas usuarias para realizar una entrevista o para prestar un servicio, debiendo avisar con antelación de la imposibilidad de mantener la fecha prevista, con objeto de no causar a las personas usuarias molestias inútiles.
- -Respetar los plazos que se establezcan para las distintas intervenciones en los planes individuales de atención y, en todo caso, ajustarse a los plazos máximos previstos en el presente Decreto.

CAPÍTULO IV REGIMEN DISCIPLINARIO Y SANCIONADOR.

Artículo 15 - Régimen disciplinario y sancionador.

1. La vulneración de los derechos o el incumplimiento de los deberes contenidos en este Reglamento, cuando la conducta esté tipificada como falta disciplinaria o infracción administrativa, podrá ser objeto de incoación del oportuno procedimiento disciplinario o sancionador, con la apertura de expediente específico por parte de la Comarca el cual contendrá toda la documentación relativa a los hechos y que servirán para que si se estima necesario, se adopten las medidas cautelares o de protección provisional.



2. Las faltas cometidas por las personas profesionales, su clasificación, elementos de graduación, sanciones y procedimientos se ajustarán al Régimen Disciplinario contenido en el Capítulo IX del Convenio Colectivo vigente en par la Comarca Alto Gállego.

3.- Las faltas cometidas por las personas usuarias del centro podrán considerarse leves, graves y muy graves. Considerándose como factores para graduarlas: -la intencionalidad, la perturbación del servicio, el atentado a la dignidad de la personal profesional y la reiteración o reincidencia.

Las sanciones previstas, según graduación de la falta, serán:

*Falta leve: serán sancionadas con amonestación verbal o escrita o suspensión del servicio durante el estudio y reconducción de la situación, no pudiendo ser superior a dos días.

*Falta grave: Suspensión del servicio de 3 a 10 días o cambio de profesionales en la atención. En este caso y si fuere necesario el usuario adquiere la obligación de trasladarse para recibir la atención.

*Falta muy grave: Suspensión de la atención directa de 10 días a 60 días. Traslado permanente para la atención a otra UTS del Centro de Servicios Sociales.

Corresponde a la Presidencia de la Comarca la facultad de imponer sanciones, tanto a las personas usuarias, como a las personas profesionales del Centro de Servicios Sociales

Será necesaria la instrucción de expediente contradictorio para la imposición de sanciones. La Dirección del Centro impulsará el expediente, encargándose de las gestiones y trámites precisos, para la elaboración del Informe en que se recojan: personas implicadas, hechos acaecidos, gestiones realizadas, valoración de la situación y propuesta de actuación, en todo caso deberá llevar el Vº.Bº. de la Consejera del área, elevándose a la Presidencia de la Comarca e informando a los representantes de los trabajadores. La notificación al usuario será siempre por escrito, en el que se detallará el hecho, y la calificación de la falta en su caso, la sanción propuesta.

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 16 - Informe anual sobre cumplimiento de derechos y deberes.

Con carácter anual, se realizará un informe en el que se evalúe el cumplimiento del régimen de derechos y deberes establecido por este Reglamento, 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. Se deberá realizar en el primer trimestre del ejercicio siguiente al de referencia y se informará a la Comisión Informativa de Servicios Sociales de la Comarca.

Artículo 17 - 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.



CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

Artículo 18 – Sugerencias y quejas.

Las personas usuarias del Centro de Servicios Sociales podrán participar directamente en el funcionamiento de los servicios de forma continuada o en ocasiones puntuales, sin necesidad de recurrir a los cauces formales de participación, a través de la presentación de sugerencias y quejas, incluso agradecimientos. Esta vía de participación está abierta a otras personas que, sin ser usuarias de los servicios, tienen acceso a los mismos bien en calidad de visitantes o acompañantes, bien en el ejercicio de su profesión.

Tendrá la consideración de sugerencia toda propuesta que puedan formular los ciudadanos y personas jurídicas que tengan como finalidad mejorar algún aspecto de la dotación, de los procedimientos, de la organización, del funcionamiento o de las prácticas profesionales de un servicio, con objeto de mejorar la calidad del mismo.

Tendrá la consideración de queja aquellos escritos de los ciudadanos o personas jurídicas que tengan por objeto poner de manifiesto las demoras, desatenciones u otras anomalías que lleven a plantear la modificación de algún aspecto de la dotación, de los procedimientos, de la organización, del funcionamiento o de las prácticas profesionales de un servicio, por considerar que el aspecto cuya modificación se pretende, directa o indirectamente, perjudica al ejercicio de sus derechos por parte de las personas usuarias.

Las quejas no tienen naturaleza de recurso administrativo, ni de reclamación y su presentación no suspende los plazos establecidos para la interposición de un recurso administrativo.

No se admitirán las quejas que presenten el siguiente objeto:

- *Las cuestiones que excedan de la competencia de los servicios sociales.*
- *Los incidentes o acciones ocurridos más de doce meses antes de la presentación de la queja, salvo que sus efectos perduren y salvo casos excepcionales que, por su gravedad y por el perjuicio que pudieran causar a las personas usuarias, aconsejen una intervención.*
- *Las actuaciones que hayan sido objeto de resolución judicial o administrativa, estén pendientes de que recaiga una resolución de esta naturaleza o hayan sido objeto de denuncia tanto ante la Administración como ante el orden jurisdiccional.*

La declaración de inadmisibilidad será siempre motivada y deberá notificarse al peticionario. En el caso de que la inadmisión se funde en el supuesto de la letra a) del apartado anterior, la queja se remitirá al órgano competente, comunicándose así al usuario.

Artículo 19 – Presentación, canalización de sugerencias y quejas.

Las personas profesionales del área de Servicios Sociales o profesionales de otros servicios comarcales, ante las que se manifiesten sugerencias, quejas y/o agradecimientos deberán canalizarlo a la Unidad de Trabajo Social, donde se facilitará a los interesados el formulario correspondiente y ofreciendo cuantas indicaciones resulten necesarias para que la queja, sugerencia y/o agradecimiento se presente en la dirección del Centro de Servicios Sociales.

El Centro de Servicios Sociales y Unidades de Trabajo Social de los diferentes Ayuntamientos, así como en la página web de la Comarca, contarán con hoja de reclamación oficialmente establecida de acuerdo con el modelo del ANEXO 1. Sin perjuicio de que puedan, si lo prefieren, formularlas en otro soporte escrito o verbalmente.



Para la presentación de las sugerencias y quejas se pondrán a disposición de los usuarios las siguientes vías:

- *Buzón de sugerencias, quejas y agradecimientos en el Centro Comarcal de Servicios Sociales y en cada una de las Unidades de Trabajo Social (UTS) del territorio comarcal, colocados en un sitio fácilmente visible, preferiblemente en la sala de espera o de recepción, en los que puedan depositarse las solicitudes por escrito.*
- *A través de correo electrónico: ssb@comarcaaltogallego.es; info@comarcaaltogallego.es*
- *Por correo ordinario dirigido a la Dirección del Centro Comarcal de Servicios Sociales.*
- *A través de la Sede Electrónica de la Comarca.*

El Centro de servicios sociales pondrá a disposición de las personas usuarias modelo de documento, que aparece como anexo, y que se incorporara al expediente electrónico abierto para el caso concreto. En el mismo se añadirán todos los documentos relativos a la queja y dejando constancia de la identificación del solicitante, informes técnicos precisos, resolución y notificación realizada a la persona usuaria.

Se deberá trasladar a Libro Oficial de Reclamaciones CSS electrónico la queja presentada.

Artículo 20 – Unidades de Trabajo Social.

Las funciones de las unidades de Trabajo Social serán las siguientes:

- *Facilitar a quien lo solicite cuanta información resulte necesaria para la presentación de una sugerencia o de una queja ayudando, en su caso, a las personas usuarias que manifiesten dificultades para hacerlo, a rellenar el formulario correspondiente.*
- *Atender, tramitar y dar traslado de todas las sugerencias y quejas que se presenten a la Dirección del Centro.*
- *Informar, en su caso, sobre la conveniencia de optar por otra vía de recurso administrativo o jurisdiccional si estimara que por su contenido es lo más adecuado.*
- *Tratar de conocer, mediante la realización de entrevista, visita o herramienta que considere, la opinión de las personas usuarias acerca de la calidad del servicio o centro, debiendo informar de sus resultados a la Dirección.*

Artículo 21 – Procedimiento para la tramitación y la resolución de sugerencias.

Recibida la sugerencia y analizada por la Unidad de Trabajo que se corresponda. Se abrirá subcarpeta el expediente electrónico denominado: "Sugerencias y agradecimientos CSS". La trabajadora social de referencia realizará un informe técnico donde determinará su viabilidad y propuesta, elevándola a la Dirección del Centro. Esta podrá recabar la opinión de otras personas usuarias y profesionales consultando, en su caso, al Equipo Técnico del Centro o si considera adecuado ponerse en contacto con otras instancias en caso de requerir asesoramiento sobre pautas deontológicas de actuación y elaborará un informe-propuesta a la presidencia de la comarca. Todos los documentos relacionados con la sugerencia o agradecimiento concreto deberán incorporarse al expediente electrónico creado al efecto.

La respuesta a las sugerencias planteadas debe ser objeto de comunicación a la persona o a las personas usuarias en un plazo máximo de 30 días hábiles a contar de la fecha de recepción de la propuesta.



El Centro contará con un expediente electrónico a modo de registro y archivo denominado “Sugerencias y agradecimientos CSS” el cual contendrá las subcarpetas, una por cada presentación de sugerencia o agradecimiento, que contenga los formularios de sugerencias cumplimentados, dejando constancia de la identidad del solicitante, de las fechas de presentación, informes técnicos, propuesta y resolución.

Artículo 22 – Procedimiento para la tramitación y la resolución de quejas.

La unidad de Trabajo Social ante la que se hubiera presentado la queja tiene la responsabilidad de, en su caso, tramitar el registro general de entrada de la Comarca, apertura del expediente electrónico y girar acuse de entrada y número de registro al usuario que la haya presentado.

El plazo para tramitar la queja se establece en 20 días hábiles. Esta tramitación podrá consistir en las actuaciones siguientes:

- *Que la persona profesional de la Unidad de Trabajo Social correspondiente realice propuesta de mediación cuando la naturaleza de la cuestión objeto de queja lo permita y cuando así sea aceptado por la persona que formule la queja. En estos supuestos se podrá concluir la tramitación mediante la comunicación verbal, siempre y cuando de las actuaciones del servicio y de las explicaciones proporcionadas se derive la plena satisfacción para la persona usuaria reclamante.*
- *Proceder a la investigación pormenorizada de los hechos y circunstancias que sean objeto de queja debiendo contar, en todo caso, con el Director o responsable del servicio o centro, y elaborando un informe donde se recojan los aspectos que puedan resultar relevantes, al que se incorporarán las pruebas que se consideren de interés.*
- *Proponer las medidas que habrían de adoptarse como solución al conflicto planteado.*

Desde la Dirección del centro se informará al consejero/a delegado del área de la presentación de la queja. En el plazo de 30 días hábiles desde la interposición de la queja, la dirección del centro, con el vº.bº. de la consejera delegada deberá remitir a los interesados comunicación escrita sobre el trámite en que se encuentra su queja, indicando la solución que, en su caso, se hubiera adoptado y fundamentando su decisión con las consideraciones que juzgue de interés. Previamente se informará a la Presidencia de la Comarca y se deberá, así mismo, remitirse comunicación de la solución adoptada al personal directamente afectado.

Podrá sustituirse la comunicación escrita por la verbal cuando de las actuaciones habidas y de las explicaciones que correspondan se derive la plena satisfacción para el usuario reclamante. En este caso se anotará la fecha y la descripción de las explicaciones aceptadas, en documento que se incorporará al expediente.

Comprobados los hechos contenidos en las quejas, el Director o Responsable del servicio o centro debe adoptar las medidas necesarias para que se proceda a subsanar las irregularidades descritas, con la aprobación de la Consejera delegada del área y en su caso, tras información a la Comisión de Servicios Sociales y Presidencia.

Las quejas contra actuaciones o conductas del personal se resolverán atendiendo a las normas disciplinarias específicas aplicables, sin perjuicio de las responsabilidades que por los hechos pudieran corresponder.

Artículo 23 – Otras vías de reclamación.

La interposición de quejas no sustituye la vía procedimental de recurso administrativo o



jurisdiccional ni suspenderá el transcurso de los plazos legales fijados para la utilización de cualquier otra vía de reclamación que disponga la legislación vigente.

DISPOSICIÓN FINAL

Primera.- *El presente Reglamento se revisará cada cuatro años, con la finalidad de su adaptación y adecuación a los servicios y las Leyes vigentes.”*

Sabiánigo, 31 de marzo de 2022. La Presidenta, Lourdes Arruebo de Lope.