

---

# ***PROTOCOLO DE ACTUACIÓN***

# ***URGENCIAS SOCIALES***

---

CENTRO SERVICIOS SOCIALES  
COMARCA BAJO ARAGÓN CASPE / BAIX ARAGÓ CASP

Aprobado en Junta de Gobierno  
27 de abril de 2022



## I. PRESENTACIÓN

Este protocolo pretende ser un marco de referencia para la prestación del Servicio de Urgencias Sociales en la Comarca de Bajo Aragón Caspe / Baix Aragó Casp, según lo establecido en la Orden CDS/604/2019 de 24 de Mayo, por la que se regula el Servicio de Atención de Urgencias en el ámbito de los Servicios Sociales Generales.

El Centro Comarcal de Servicios Sociales se encargará de la prestación del Servicio de Urgencias Sociales mediante la organización de turnos de guardias del personal técnico del centro y otras personas voluntarias y /o contratadas que puedan destinarse a ese fin. La participación en el servicio de urgencias tendrá un carácter prioritariamente voluntario para el personal del Centro de servicios sociales que haya sido contratado previamente con otras funciones. Podrán formar parte de este:

- El/a Coordinador/a del Centro Comarcal de Servicios Sociales
- Los/as Trabajadores Sociales, Educadores/as Sociales y Psicólogos/as del Centro Comarcal de Servicios Sociales, que actuarán con carácter de personal rotatorio adscritos a un calendario de turno de guardia del Servicio de Urgencias. Este personal será denominado como Técnico Servicio de Urgencia, en lo sucesivo de este documento T.S.U

Del mismo modo la Comarca dispondrá de un dispositivo para la de Emergencias Sociales en las situaciones que así lo requieran, mediante la formación de un grupo de Acción Social formado por la totalidad de profesionales del Centro de servicios sociales, personales voluntarios de Cruz Roja y Protección Civil, así como otros técnicos y voluntarios de entidades públicas y privadas y de los Colegios Profesionales de Psicología y Trabajo Social.



## URGENCIAS SOCIALES

---

### II. MARCO NORMATIVO

El marco normativo específico por el que la Comarca del Bajo Aragón Caspe / Baix Aragó Casp se rige para la activación del presente protocolo de actuación en urgencias y emergencias sociales viene recogido en los siguientes epígrafes:

- ✓ **Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón y Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón.**

La Ley de Servicios Sociales de Aragón recoge en el artículo 15 las funciones de los Centros de Servicios Sociales entre las cuales está la intervención en situaciones de necesidad social y gestión de prestaciones de urgencia y la atención permanente en urgencias sociales.

El artículo 36 de la citada ley define la prestación del servicio de atención en urgencias sociales como el conjunto de medidas desarrolladas con objeto de paliar de manera urgente y temporal una situación de necesidad social, individual o colectiva, originada por circunstancias sobrevenidas.

El catálogo de Servicios Sociales, en el anexo I apartado 1.1.6 de Servicio de atención en urgencias sociales, lo reconoce de naturaleza esencial (no complementaria) y lo define como *“conjunto de medidas técnicas desarrolladas con objeto de paliar de manera urgente y temporal una situación de necesidad social, individual o colectiva, originada por circunstancias sobrevenidas. Estas medidas se articulan como un dispositivo de atención inmediata para 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 o en el marco de una emergencia social”*.

- ✓ **Orden CDS/759/2017, de 30 de mayo, en la que se da publicidad al Acuerdo de 11 de abril de 2017, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Plan estratégico de Servicios Sociales de Aragón para el periodo 2017-2020 y el Decreto 55/2017, de 11 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Mapa de Servicios Sociales de Aragón.**



La Orden que da publicidad al Plan estratégico de Servicios Sociales de Aragón contempla como prioridad, en la línea estratégica de desarrollo normativo, la medida 1.2.3. sobre regulación de las prestaciones esenciales de los servicios sociales generales del Catálogo de Servicios Sociales. Una regulación que debe considerar la organización territorial del Sistema Público de Servicios Sociales conforme a lo establecido en el Decreto 55/2017, de 11 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Mapa de Servicios Sociales de Aragón.

- ✓ **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 de Aragón.**

El Decreto por el que se regula la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales de Aragón recoge en el artículo 8.4 las Funciones de los Centros de Servicios Sociales, que establecen que *las y los profesionales de la estructura básica del Centro de Servicios Sociales ejercerán, además, directamente o en colaboración con otros servicios de la entidad local competente, la Atención permanente de urgencias y emergencias sociales, mediante la garantía de un dispositivo de atención durante las veinticuatro horas del día, de conformidad con lo establecido en la normativa que lo regule.*

- ✓ **Orden CDS/604/2019, de 24 de mayo, por la que se regula el servicio de atención de urgencias sociales y la intervención de los centros de servicios sociales en situaciones de emergencia en Aragón.**

La Orden regula el servicio de atención de urgencias sociales, con artículos relativos a la finalidad, ámbito de aplicación y el personal que ha de intervenir. Así mismo, regula también la intervención de los centros de servicios sociales en situaciones de emergencia social.

- ✓ **Reglamento de organización y funcionamiento del centro de Servicios Sociales de la Comarca del Bajo Aragón Caspe-Baix Aragó Caspe, publicado el 9 de abril de 2018, BOPZ**



### III.- OBJETO

Es objeto del Servicio de Atención de Urgencias Sociales dar cobertura a las **necesidades básicas (alimentación, alojamiento, seguridad, traslado, apoyo humano) con carácter** temporal, movilizar los recursos necesarios para cubrir la necesidad concreta, determinando el 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. (art. 7, Orden CDS/604/2019).

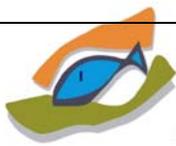
### IV. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

El ámbito de actuación del servicio es la Comarca del Bajo Aragón Caspe / Baix Aragó Casp. y las personas que residan de forma permanente o temporal en dicho territorio.

**Insistir en que se trata de un servicio cuya función se desarrolla exclusivamente en situaciones de urgencia social que se producen en la Comarca Del bajo Aragón Caspe-Baix Aragó Casp.** 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:

**1º.-** 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.

**2º.-** 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.



## V.- DESTINATARIOS

Serán personas destinatarias del servicio de urgencia sociales las personas o unidades de convivencia a quienes afecte una situación sobrevenida. Excepcional o extraordinaria que suponga un 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.

Se entenderá por urgencia social aquellas situaciones de vulnerabilidad, abandono o desamparo de personas mayores, dependientes, víctimas de malos tratos, personas extraviadas y menores, **que requieran una intervención inmediata y no puedan ser atendidas en horario de oficina de los Servicios Sociales.**

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 repuesta 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 (art. 6, Orden CDS/604/2019)

Las situaciones que pueden dar lugar a una urgencia social serán las recogidas en el artículo 9.2 de la Orden CDS/604/2019:

- ✓ 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 los profesionales.

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 900 504 405 IAM.



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 Bajo Aragón Caspe / Baix Aragó Casp., y en su caso, por el Plan Territorial de Protección Civil de Aragón.

## **VI.- ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO**

El Grupo de técnicos de las urgencias sociales, está adscriptos al centro de servicios sociales de la comarca, que han entrado voluntariamente, excepto los que por contrato nuevo pasan a formar parte del turno de guardias sociales.

1º.- El grupo de turno de guardia se revisará anualmente en el mes de octubre. En este momento podrá causar baja o alta para el año siguiente, excepto en las situaciones que están recogidas en las condiciones laborales. En el mes de noviembre-diciembre de cada año se elaborarán los turnos de guardia del año siguiente

2º.- Tal cual está establecido en las condiciones laborales, se establece unos criterios de compaginar el horario laboral ordinario con los turnos de Guardia.

3º.- Los turnos serán semanales, y estos tal cual se recoge en las condiciones laborales, podrán modificarse con el VºBº del coordinador del centro de Servicios sociales



## VII. PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN EN LAS URGENCIAS SOCIALES.

El servicio se activa a través de un número de teléfono, disponible desde el final de la jornada laboral hasta el inicio de la jornada laboral del día siguiente (de 15 h a 8:00 hrs) los días laborales, y fines de semana se activará el viernes a las 15 h hasta las 8 h. del lunes siguiente, siendo el finde semana y festivos en esa semana las 24 horas.

El teléfono de urgencias lo llevarán cada semana uno de los técnicos de urgencias, que harán turnos rotativos de forma semanal (de lunes a domingo) o de la forma que se disponga para la mejor organización del servicio.

**La activación** del Servicio de Atención de Urgencias Sociales puede requerirse por el Centro de emergencias 112, presidente/a de la Comarca, alcalde/s de los municipios de la Comarca, Jefe/a de Protección Civil, Centro de salud, Policía Local o Cuerpos de Seguridad del Estado, Centros escolares, Servicios Especializados. (Según la normativa vigente, art.11.1 Orden CDS/604/2019n)

El técnico responsable de la guardia localizada, recogerá la demanda, determinará si es urgencia social e intervendrá si procede. La urgencia social también se podrá atender mediante asesoramiento telefónico si la situación no requiere de presencia física. En el caso de necesidad de presencia física, tal cual está recogido en el acuerdo de condiciones laborales, se establece un tiempo estimado de 1 h. desde que se acuerda de la necesidad de presencia física hasta el lugar de la urgencia. En este caso deberá ir identificado/a el técnico con el chaleco correspondiente y asistir con los medios tecnológicos acordados (Tablet-acceso a servidos y recursos). Podrá utilizar el kit de urgencias creado para este servicio.

**Un criterio orientativo** para la presencia física podrá ser necesidad de acompañamiento a alojamiento alternativo cuando no exista ninguna persona o institución. También será criterio orientativo para la presencia física y si a la pregunta para ¿si la información y orientar no es suficiente y no resuelve la urgencia?

Cuando una intervención se inicia en horario laboral y se alarga fuera de éste, si la previsión es que la misma termine en el plazo de 30 m a una 1 h., se valorará, en coordinación con el Coordinador/a del Centro de servicios sociales si continúa interviniendo los mimos profesionales o se deriva la continuidad del mismo al turno de guardia. En el caso que continúe, se beneficiará ese tiempo como hora extra. 0 remuneración por hora extra.



Cuando la urgencia se de en horario laboral a final de jornada del profesional que le correspondiera, podrá valorarse que ésta sea atendida directamente por el turno de Guardia, siempre en coordinación y con el visto bueno del Coordinador/a del Centro de Servicios sociales.

Orientación técnica de intervención:

1º.- **Cuando existan lesiones**, en el caso que en la urgencia no estén ya los sanitarios, se dará traslado de la intervención a los centros de salud y servicios sanitarios de urgencia de la zona, haciendo el acompañamiento físico. En el caso que no se necesite esperar que haya otros familiares o personas válidas, aquí podrá terminar nuestra intervención.

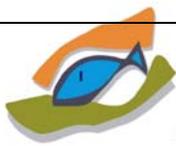
2º.- Cuando se valore la existencia de abandono o se tenga sospecha de comisión de falta o delito se pondrá en conocimiento de la autoridad competente en el momento o al día siguiente (juzgado-fiscalía). Será conveniente un acompañamiento físico, al no ser que esté acompañada por otras personas o profesionales válidos a interponer las denuncias correspondientes. En este caso terminará nuestra intervención de urgencia cuando el caso esté canalizado en el juzgado de urgencia o Policía/Guardia Civil.

3º.- El T.S.U atenderá a la persona o personas objeto de la urgencia y ofrecerá información y orientación, movilizandolos recursos que considere oportunos para una respuesta y resolución adecuada a la urgencia social.

3.1º.- En caso de intervención en casos de protección de menores o violencia de género, deberemos verificar que las entidades han contactado con los servicios especializado y nuestra intervención terminará cuando se presenten estos.

4º.- Cuando sea necesario gestionar o acceder a recursos que tengan un coste, el TSU no pagará nunca dichos recursos, si no que dicha entidad prestadora de su suministro o servicio emitirá la factura correspondiente a la comarca. La gestión de dicho recurso podrá ser presencial dirigiéndose al mismo o telefónicamente.

5º.- La valoración de la situación realizada por el T.S.U y los informes emitidos para la adecuada atención y resolución de la situación de urgencia tendrán carácter vinculante.



En el caso de que la persona afectada no acepte los recursos ofrecidos para la resolución de la situación de urgencia firmará renuncia expresa al recurso. En ese caso el T.S.U valorará la situación, pudiendo dar por finalizada la intervención. (ANEXO II). Firma directamente en el Table.

6º.- Una vez finalizada la intervención, la persona interviniente elaborará un **informe de la intervención (ANEXO I)** y lo trasladará a la coordinadora del Centro de Servicios Sociales al día siguiente, en día laborable, quien lo incluirá en un registro y planificará su evaluación en la siguiente reunión o lo coordinará con el Profesional/o profesionales de referencia.

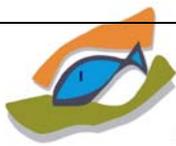
7º.- La elaboración del informe podrá elaborarse en el mismo tiempo del turno de GUARDIA o al día siguiente, en su horario laboral. En el caso que, con motivos de cumplir con lo acordado respecto a los tiempos de descanso, al día siguiente no se incorporará a su jornada laboral, el informe deberá realizarlo en tiempo de turno de Guardia y enviarlo al coordinador por cualquier medio: email o whassapt. Al día siguiente.

En dicho informe se hará constar:

- Datos de identificación del informante.
- Datos identificativos del personal de guardia.
- Datos de las personas afectadas.
- 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
- Indicar si se requiere seguimiento.
- Lugar, fecha y hora de emisión del informe.

8º.- se creará un grupo Whasapt. Con los profesionales que forman parte del Turno de Guardias. Este se utilizará únicamente para coordinar aspectos generales de planificación, y de forma excepcional podrá pedir información y/o orientación durante la intervención de una guardia.

9.- El profesional de Guardia, registrará la intervención en el APSS, en su expediente Indicando en modalidad de intervención urgencias. En caso de no existir expediente abrirá éste asignando el exp. al profesional de TS que corresponda según criterio establecido



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.

Las demandas y/o urgencias sociales atendidas se evaluarán anualmente en una mesa de coordinación intercomarcal, que deberá crearse con el fin de valorar y/o evaluar las intervenciones, coordinaciones y dicho protocolo. No obstante, si durante el año se viera conveniente se podrá coordinar reuniones con entidades que puedan activarnos como turno de guardia.

## **VIII.- GUÍA DE RECURSOS E INSTRUMENTOS DE INTERVENCIÓN EN URGENCIAS SOCIALES**

El T.S.U dispondrá de:

- **Teléfono móvil de urgencias.** Con teléfonos de contacto: presidente de la comarca, consejero/a del área, concejales/alcaldes, entidades públicas y privadas vinculadas con recursos, sanitarios, Protección civil Guardia civil y policía Local y otros recursos que vayan generando llamadas.

- Un **Tablet con acceso a internet.**

- Un **Mochila:** Con material diverso de higiene, protección (guantes -mascarilla-hidrogel),. Chaleco identificativo y refractante, EPI-Buzo desechable, cinta de balizar y juguetes Opcional

\*En ningún caso, se le podrá exigir al T.S.U la utilización sus recursos propios para responder la urgencia social.

### **RECURSOS Y HERRAMIENTAS PARA LA INTERVENCION:**

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 alojamiento en hoteles y 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.

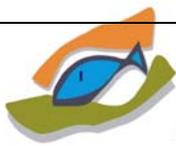


- **Plazas residenciales.** La entidad local procurará establecer acuerdos con las entidades privadas de su ámbito territorial que disponen de plazas residenciales para su uso en casos de urgencia social que requieran este recurso. En todo caso, el Instituto Aragonés de Servicios Sociales pondrá a disposición 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. *(Instrucción 15/10/2019)*
- Cualquier otro recurso que se valore necesario para la adecuada resolución de la situación de urgencia.
- Autorización al personal técnico para abordar gastos valorados como necesidades básicas en esa situación (medicación, alimento, ropa, calzado, gastos de desplazamiento...). **Asignación Tarjeta Prepago de comarca con un dinero a justificar.**
- Gastos de los técnicos ocasionados por el acompañamiento de las personas vulnerables en situación de urgencia.

#### **INSTRUMENTOS TECNICOS:**

- Informe de intervención. Anexo I
- Hoja de renuncia del Usuario. Anexo II
- Registro Excell de servicio de urgencia gestionado por el Coordinador. Anexo III
- Informe solicitud alojamiento residencia IASS. Anexo IV

Disposición: Este documento podrá someterse a las actualizaciones legislativas vigentes y a las modificaciones de procedimiento necesarias, habiendo sido valorado previamente.



### CIRCUITO DE ACTUACIÓN

