

# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DEL GRUPO DE ACCIÓN SOCIAL EN URGENCIAS Y EMERGENCIAS SOCIALES DE LA COMARCA DE LA RIBAGORZA.

## I. PRESENTACIÓN

El presente documento recoge el marco de intervención del grupo de acción social de intervención en urgencias y emergencias sociales desarrollado por el Centro de Servicios Sociales de La Comarca de La Ribagorza.

Dicho grupo esta integrado por:

- Las Trabajadoras Sociales del Centro de Servicios Sociales,
- Las Educadoras Sociales del Centro de Servicios Sociales
- La Directora del Centro de Servicios Sociales
- Además podrán actuar como intervinientes de apoyo otros profesionales de la Comarca de La Ribagorza y/o voluntarios, siempre a solicitud de los responsables de la intervención y bajo el criterio e indicación de los profesionales de Servicios Sociales que estén interviniendo profesionalmente.

El grupo de intervención social de la Comarca de La Ribagorza está recogido en el Plan Territorial Comarcal, homologado por la Comisión de Protección Civil del Gobierno de Aragón en fecha 28 de febrero de 2011 con número de registro 054TC en el Gobierno de Aragón (Decreto 24/2010 de 23 de febrero) y aprobado por Consejo Comarcal en fecha 29 de septiembre de 2011.

La **razón de ser del presente protocolo** responde fundamentalmente a las siguientes cuestiones:

1. La **demand**a detectada de **colaboración con otros profesionales** que intervienen en emergencias de las cuales se deriva alguna necesidad psico-social o asesoramiento en cuanto a recursos para paliar situaciones de necesidad sobrevenidas. En especial cuando por encontrarnos en una zona rural con difícil acceso a recursos o con la necesidad de llegar a los afectados en menor tiempo que el recurso especializado.
2. La **necesidad** de que unidades de convivencia con determinadas características de riesgo, puedan **establecer contacto con los servicios sociales**, referentes para ellos, **fuera del horario** establecido de atención al público y por circunstancias sobrevenidas.
3. Dar **respuesta** a los requerimientos planteados por la **Ley de Servicios Sociales de Aragón** y la previsión de su desarrollo normativo posterior.

El **marco normativo específico** por el que La Comarca de la Ribagorza se rige para la activación del presente protocolo de actuación en urgencias y emergencias sociales viene recogida en los siguientes epígrafes:

- **Ley orgánica 4/1981, de 1 de junio, de los estados de alarma, excepción y sitio** (BOE nº 134, de 5 de junio de 1981)
  - i. *Art. 9: "Por la declaración del estado de alarma todas las Autoridades civiles de la Administración Pública del territorio afectado por la declaración (de estado de alarma), los integrantes de los Cuerpo o Policía de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones Locales, y los demás funcionarios y trabajadores al servicio de las mismas, quedarán bajo las órdenes directas de la Autoridad competente en*

*cuanto sea necesario para la protección de personas, bienes y lugares, pudiendo imponerles servicios extraordinarios por su duración o por su naturaleza.”*

- **Ley 2/1985, de 21 de enero sobre protección civil** (BOE nº 32, de 25 de enero de 1985)
  - i. Art. 7.1.: "La Cruz Roja y otras entidades públicas, cuyos fines estén relacionados con la protección civil contribuirán con sus efectivos y medios a las tareas de la misma."*
  - ii. Los Planes Territoriales establecerán según lo recogido en el art. 9.b): " las directrices de funcionamiento de los distintos servicios que deban dedicarse a la protección civil"*
  
- **Real Decreto 407/1992, de 24 de abril, por el que se aprueba la Norma Básica de Protección Civil** (BOE nº 105, de 1 de mayo de 1992)

En esta normativa se hace referencia a la obligatoriedad de las administraciones públicas de elaborar Planes Territoriales y el establecimiento de los servicios y recursos que procedan.

También se recogen aspectos importantes como:

- i. Clasificación, control y evacuación de afectados a fines de asistencia sanitaria y social.*
- ii. Determinación de los medios y recursos necesarios. El desarrollo de este punto exige la evaluación de los medios y recursos necesarios, identificándose los mecanismos adecuados para su movilización en todos los niveles, así como de los Organismos y Entidades, públicos y privados llamados a intervenir y las fuentes especializadas de información que se requieren.*
- iii. Determinación de los mecanismos adecuados para la información a la población afectada y al público en general para que éste pueda adaptar su conducta a la prevista en un Plan de emergencias.*
- iv. Asimismo, los Planes Territoriales establecerán el catálogo de recursos movilizados.*
- v. Composición de la estructura operativa del Plan, considerando la incorporación de organismos especializados y personal técnico necesario.*
- vi. Planificación de las medidas específicas, tanto de protección, como de carácter asistencial a la población.*
- vii. Desarrolla lo recogido en art. 9 de la Ley 2/1985 de Protección Civil en referencia a que Las entidades locales elaborarán y aprobarán, cuando proceda y según el marco de planificación establecido en cada ámbito territorial, sus correspondientes Planes Territoriales de protección civil. La competencia de dirección y coordinación de las acciones previstas en estos planes corresponde a la autoridad local.*

- **Decreto 109/1995, de 16 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se aprueba el Plan Territorial de Protección Civil de Aragón** (BOA nº 62, de 25 de mayo de 1995)

En este decreto, como desarrollo de la Norma Básica de Protección Civil se recogen, entre otros, los siguientes aspectos

- i. El Plan territorial de Protección Civil de Aragón prevé para su desarrollo la organización de los distintos servicios, llamados a intervenir en situación de emergencia, en Grupos de Acción. Los servicios agrupados en Grupos de Acción elaborarán sus planes sectoriales para complementar el Plan Territorial.*
- ii. Los Planes Sectoriales son los planes de carácter operativo de los distintos Grupos de Acción que complementan el Plan Territorial. Se incluye entre ellos el Plan de Acción Social.*
- iii. Serán planes supramunicipales, los planes territoriales de Protección Civil que elaboren varios municipios colindantes.*
- iv. Se define el esquema de contenido que deberán cumplir los planes territoriales municipales y supramunicipales para su homologación: Se incluye en Estructuración en emergencias-composición y función de los grupos de acción- grupo de acción social*
- v. Recoge las funciones y el ámbito de actuación del grupo de Acción Social.*

- **Orden de 30 de abril de 1996, del Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales, por la que se desarrolla la regulación de los planes de emergencia de Protección Civil de ámbito municipal o comarcal, y de medidas de fomento** (BOA nº 55, de 15 de mayo de 1996).

- i. Esta orden establece una regulación orientativa que facilite a las Entidades Locales la redacción de Planes de Emergencia, de su responsabilidad y de su homologación por la Comisión de Protección Civil de Aragón.*
- ii. Con respecto a la organización del Grupo de Acción Social recoge lo que el Plan debe contemplar acerca de funciones, ámbito de actuación, dirección y composición del grupo de Acción Social*
- iii. Determina que los responsables de los Grupos de Acción formarán parte de la coordinación en el Puesto Avanzado de Mando*
- iv. Atribuye al grupo de acción social la responsabilidad de planificación y gestión de las evacuaciones con el apoyo de los Grupos de Sanidad, Abastecimiento y Soporte Logístico.***

- **Ley 30/2002, de 17 de diciembre, de Protección Civil y Atención de Emergencias de Aragón.** (BOE nº 21, de 24 de enero de 2003)
  - i. Art. 26 de Contenidos de los Planes en el apdo.1.e). indica que: *Los servicios operativos que se organizan, como mínimo, en los grupos de acción, de auxilio y salvamento, de seguridad, de sanidad, de acción social y de abastecimientos y soporte logístico, así como la estructura de coordinación, las comunicaciones, el mando y el control bajo un director operativo y un director técnico.*
  
- **Decreto 4/2005, de 11 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se modifican los Decretos del Gobierno de Aragón de transferencia de funciones y traspaso de servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón a las Comarcas** (BOA nº 11, de 24 de enero de 2005)
  - i. En materia de Acción Social, se transfiere a la Comarca de La Ribagorza, entre otras, las actuaciones correspondientes en materia de emergencia social que *"tiene por objeto facilitar la cobertura de las necesidades sociales básicas en situaciones de emergencia"*
  
- **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"*.

## II. OBJETIVOS Y ACTUACIONES

Son objeto de intervención las emergencias o urgencias sociales de carácter cotidiano y, que a menudo inciden sobre pocas personas (una familia o un individuo): personas mayores, menores, personas sin hogar, violencia doméstica, o situaciones individuales o familiares de riesgo social y que requieren una intervención inmediata que no pueda ser resuelta en horario de oficina de los Servicios Sociales.

Desde éste servicio no se plantea la intervención en aquellas situaciones derivadas de grandes catástrofes con múltiples afectados (niveles de riesgo 2 y 3), situaciones en las que se interviene desde servicios especializados y coordinados desde el 112, aunque se pueda colaborar con dicho servicio si así se requiere.

### Objetivos y actuaciones:

- Ayudar en forma inmediata a las personas afectadas a mitigar el impacto emocional de un evento adverso.
- Asesorar telefónica o presencialmente a otros profesionales que intervienen en situaciones de emergencia sobre aspectos sociales de emergencia disponibles.
- Intervención "in situ" en situaciones de emergencia que lo requieran, proporcionando los servicios de:
  - Atención "in situ" ofreciendo una primera atención psico-social no especializada
  - Obtención de información necesaria para la intervención
  - Contribuir a satisfacer las necesidades básicas y de supervivencia
  - Coordinación con recursos especializados (preservar una zona de seguridad interpersonal para las víctimas, facilitar el descanso de las víctimas supervivientes, localización de familiares y amigos, asistir a las víctimas en la información del estado de sus acompañantes,...)
  - Detección de necesidades sociales
  - Apoyo psico-social. Ayuda y acompañamiento
  - Información, orientación, derivación y traslado a los recursos especializados.
  - Traslado de la situación al circuito estándar de atención desde el servicio social de referencia de la Comarca de La Ribagorza para seguimiento de caso.

Insistir en que se trata de un servicio cuya función se desarrolla exclusivamente en situaciones de urgencia y emergencia social que se producen en la Comarca de La Ribagorza 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.

Son objeto de intervención de este servicio de urgencias sociales otras situaciones especiales como:

- Situaciones personales y/o familiares ya valoradas de riesgo por los Servicios Sociales.
- Atención a urgencias e incidencias en domicilios en los que se presta el Servicio de Ayuda a domicilio y el Programa de Apoyo a cuidador.

Por lo tanto, se facilita el número de teléfono de urgencias sociales tanto a familias en situación de riesgo como a Auxiliares del Servicio de Ayuda a domicilio y del Programa de Apoyo al cuidador.

### III. ÁMBITOS Y NIVELES DE ACTUACIÓN

El ámbito de actuación del servicio es la Comarca de La Ribagorza, extensible a otros ámbitos de actuación en situaciones de gran emergencia y catástrofe.

Hablaremos de dos niveles de intervención diferentes:

**Individual-familiar.** Se trata de urgencias/emergencias derivadas de situaciones familiares que afecten a pocos usuarios y cuya intervención requiere de activación de recursos y prestaciones sociales.

**Colectivo (Niveles 0-1-2).** Intervenciones activadas a través del protocolo del Plan de Emergencia de Protección Civil de la Comarca de La Ribagorza. Según el esquema de activación del Plan Comarcal recogido en el Doc. 4 del Plan de Protección Civil Comarcal.

### IV. PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN ESTRATÉGICA

El servicio se activa a través de un número de teléfono, disponible las 24 horas del día y 365 días al año. La activación del servicio se efectúa a través del teléfono **626. 33 43 40**

La demanda intervención puede venir tanto de personas particulares o afectados por la situación así como de instituciones intervinientes en la situación de emergencia: Centros de Salud, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Servicio de Protección Civil, órganos de Gobierno comarcales, Ayuntamientos, Centros escolares, Asociaciones, Centros o Servicios especializados, etc.

La coordinadora del Centro de Servicios Sociales, recoge la demanda, determina la gravedad de la situación y activa si procede, a las/os profesionales necesarios para la intervención dándoles indicaciones precisas de los recursos que se han de prestar.

La intervención también se podrá realizar mediante asesoramiento telefónico si la situación no requiere de presencia física.

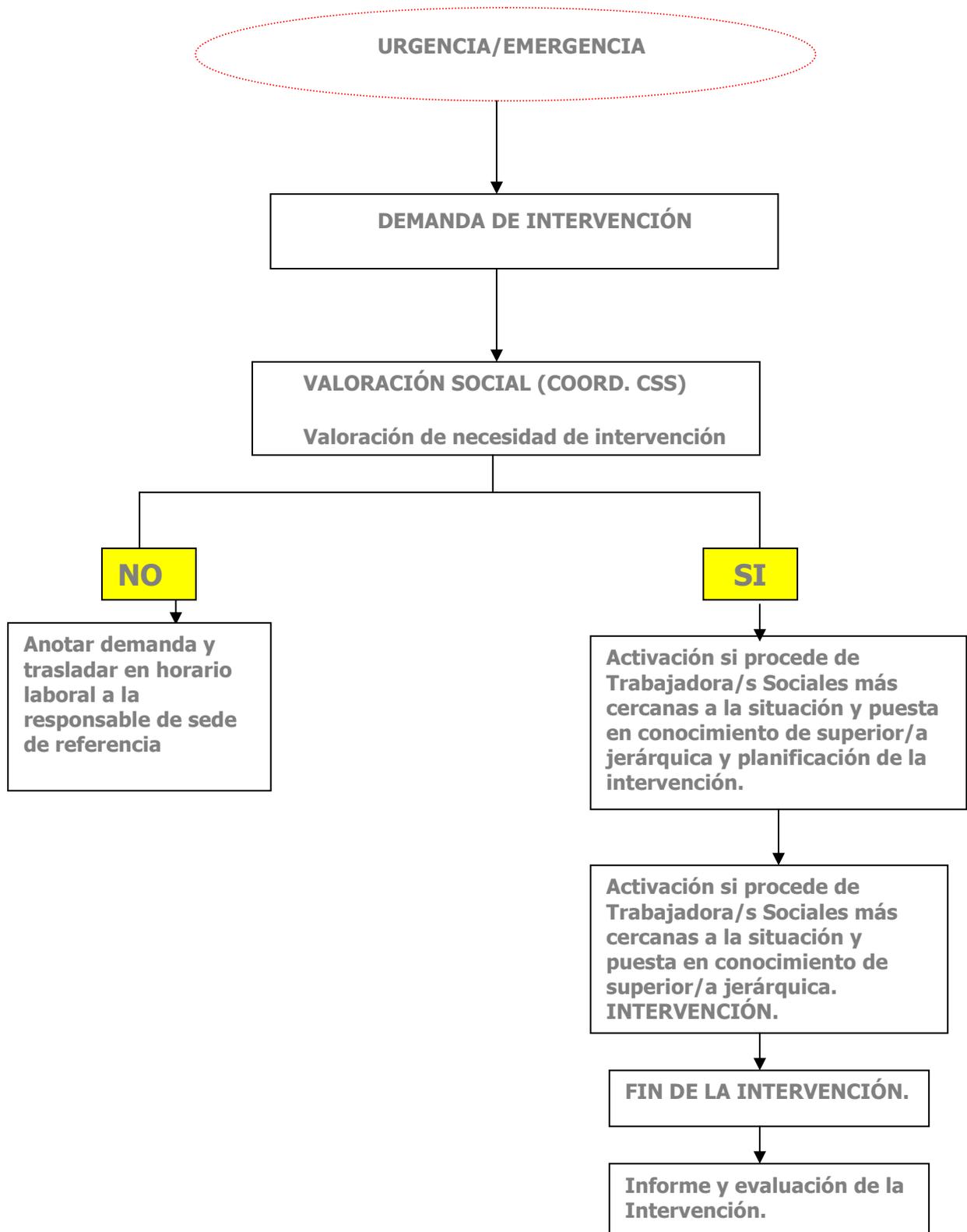
Si la situación se refiere a usuarios que tienen expediente en Servicios Sociales, se activará prioritariamente a la profesional de referencia de dicho expediente.

Una vez finalizada la intervención, la persona interviniente elaborará un informe de la intervención y lo evacuará a la coordinadora del Centro de Servicios Sociales, en dicho informe se hará constar:

- Identificación de los afectados
- Análisis de la situación
- Coordinación establecida con otros profesionales
- Funciones desempeñadas
- Recursos ofertados y recursos aplicados
- Incidencias durante la intervención
- Horario de atención a la urgencia
- Indicaciones de derivación o traslado de la situación
- Coordinación con otros profesionales

En las reuniones de equipo técnico de Servicios Sociales se procederá a la evaluación de dichas intervenciones con el fin de valorar la aplicación de protocolo y proponer, si procede, modificaciones al mismo.

#### V. CIRCUITO DE ACTUACIÓN



## **VI. GUÍA DE RECURSOS E INSTRUMENTOS DE INTERVENCIÓN EN URGENCIAS/EMERGENCIAS SOCIALES**

Cada profesional susceptible de intervención en urgencia o emergencia social dispone de una carpeta personal con el siguiente contenido que podrá ser modificable o ampliable:

- Copia del presente documento
- Esquema de activación del Plan de Protección Civil de la Comarca de La Ribagorza
- Fichas de recursos
- Modelos de solicitud, de notificación, etc.
- Teléfonos de contacto
- Documentos de reflexión en intervenciones en emergencias u otros textos teóricos de aplicación práctica
- Elementos de identificación (chaleco, tarjeta para el vehículo, ...)
- Lista de elementos que no hay que olvidarse llevar:
  - i. Teléfono móvil
  - ii. Cargador para el teléfono
  - iii. Ropa de abrigo y calzado adecuado
  - iv. Ordenador portátil
  - v. Documentación de identificación personal (DNI, Tarjeta sanitaria, etc.)
  - vi. Carpeta de intervención en emergencias
  - vii. Cuaderno y bolígrafos
  - viii. Linterna mano y/o frontal