



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

202100001166

09 FEB 2021

REGISTRO DE SALIDA



Exp: Q20/1377/01

**Ayuntamiento de Zaragoza**  
quejasjusticiadearagon@zaragoza.  
es

**ASUNTO:** Sugerencia relativa al sistema de atención telefónica para el acceso a los Servicio Sociales Municipales de Zaragoza: "Línea 900".

## I.- ANTECEDENTES

**PRIMERO.-** El día 28 de octubre de 2020 tuvo entrada en esta Institución un escrito de queja presentado por el Colegio Profesional de Trabajo Social de Aragón en el que exponían sus objeciones a la implantación del servicio de la línea 900.101.194 "Atenciones esenciales y urgentes ante el Covid 19" (línea 900), y a la posibilidad de consolidar este mecanismo como un instrumento permanente de los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Zaragoza. Los motivos alegados para fundamentar dichas objeciones tenían que ver con, según su criterio, la posible merma de calidad en la prestación del Servicio de cara al ciudadano, las dificultades que añade a la coordinación entre servicios y profesionales, la ruptura de la atención personalizada y el trabajo en equipo multidisciplinar y, sobre todo, el incumplimiento de la legislación en materia de Servicios Sociales, que obliga a que los servicios de información, valoración, diagnóstico y orientación social sean prestados en gestión directa por las Administraciones competentes.

1/18

Posteriormente, con similares argumentos, solicitó adherirse al expediente el Ligallo de Redolada de Chunta Aragonesista (CHA) en Zaragoza, y por último solicitó ser parte interesada en el expediente el Grupo Municipal Socialista del Ayuntamiento de Zaragoza.

**SEGUNDO.-** A la vista de la queja presentada, se acordó admitirla a supervisión efectuando la oportuna asignación del expediente para su instrucción al Lugarteniente de la Institución. Con tal objeto, se envió con fecha 03 de noviembre de 2020 un escrito al Ayuntamiento de Zaragoza recabando información acerca de los argumentos jurídicos en los que se sustenta la legalidad del servicio de línea 900, no tanto en lo relativo a las normas de contratación pública, como en la normativa propia de regulación de los Servicios Sociales y, no sólo en relación al Servicio para atenciones esenciales y urgentes ante el Covid-19, contratado con la empresa Atenzia en el mes de marzo y que se encontraba en ese momento prorrogado, sino también en relación a la decisión anunciada, a través de los medios de comunicación, de asegurar la continuidad de la línea 900 por la fórmula jurídica de contratación que se considerase más adecuada.

**TERCERO.-** La respuesta del Ayuntamiento se recibió el 01 de febrero de 2021, y en ella hace constar, textualmente, lo siguiente:

*“La línea 900 se puso en marcha el pasado 17 de marzo como respuesta a la necesidad de establecer una vía de acceso ágil y sencilla a la atención de los servicios sociales comunitarios en uno de los momentos socialmente más complicados que ha vivido la sociedad zaragozana.*

*Desde su arranque se ha constituido en uno de los elementos más importantes en la respuesta municipal a las necesidades*



*sociales* derivadas del impacto de la pandemia, ofreciendo las siguientes mejoras:

- **Facilita y mejora el acceso a la red de centros, garantizando el acceso universal de la ciudadanía** y la atención por sus profesionales de referencia en los diferentes programas gestionados.

- Permite a los **profesionales de los centros** a los que se derivan las llamadas recibidas el atenderlas de inmediato y valorar, si lo consideran preciso, la idoneidad de la atención presencial o realizar la acción oportuna a través de teléfono de forma inmediata.

- **Constituye el primer paso del futuro call center** que operará vinculado a los servicios sociales comunitarios, como mejora sustancial en su gestión, herramienta demandada **por las entidades representativas del ámbito de los servicios sociales**, de acuerdo a las propuestas elaboradas por la comisión de Calidad del Consejo Sectorial de Acción Social.

Desde el inicio de la actividad de esta forma de acceso a la atención hasta el pasado 11 de diciembre se han recibido **527.431 llamadas que han sido realizadas por 58.691 personas diferentes.**

Teniendo en cuenta que una misma persona ha podido entrar en contacto en diferentes ocasiones con los servicios sociales a lo largo del periodo de funcionamiento de este servicio, el total de llamadas realizadas por personas diferentes ha sido de 263.737, que **han sido atendidas en su primer intento en un 87% de las ocasiones, resultando una cifra de 230.021 llamadas atendidas.**

De las 230.021 llamadas atendidas, en 144.807 ocasiones el motivo era la remisión de las situaciones a los Servicios Sociales Comunitarios, en 1.065 ocasiones el motivo era temas relacionados

*con la Casa de las Culturas del Ayuntamiento de Zaragoza, en 54 ocasiones el motivo eran temas relaciones con la Oficina de Atención a la Ciudadanía y, por último, se han incorporado las Asesorías, Psicológica, Jurídica y Afectivo-Sexual, gestionadas por la red de Centros municipales de Convivencia para Mayores y el proyecto Nos Gusta hablar en Casa que suman 68 llamadas.*

*El resto, 84.027 llamadas, la mayor parte recibidas en las primeras semanas, no eran pertinentes al servicio, como dudas sobre el Covid-19 que se remitieron a la línea específica, eran repetidas, o fueron abortadas por el llamante en los segundos iniciales.*

*En cuanto a la evolución del servicio a lo largo de las semanas transcurridas desde su puesta en servicio, podemos distinguir tres periodos.*

*- Las semanas correspondientes al primer Estado de alarma, de marzo a junio, se registraba una media semanal de 19.000 llamadas de 8.600 personas distintas.*

*- Durante los meses de julio y agosto las llamadas semanales eran 13.000 de 7.000 personas.*

*- A partir de septiembre hasta ahora, la media semanal se sitúa en 9.000 llamadas de 5.250 personas diferentes Estas cifras dan idea del **gran volumen de personas atendidas** y justifican la **propia existencia de un call center** que evite que muchas de estas comunicaciones no sean atendidas, **como hubiera ocurrido de mantenerse la atención telefónica con una línea y un número de teléfono diferente por cada centro.***

*La versatilidad de este sistema ha quedado demostrada desde marzo ya que además de la gestión de acceso a la atención de los centros municipales de Servicios Sociales ha servido para otros contenidos.*



□ *Gestiona la atención de la Casa de las Culturas.*

□ *Recibe la demanda de consulta en las asesorías gestionadas por la Oficina Técnica del Mayor.*

□ *Recibe las llamadas para la atención a las personas mayores del programa Nos Gusta Hablar de la Red de Centros de Convivencia de Mayores*

□ *Atiende las demandas correspondientes a la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas del Área de Acción Social y Familia*

□ *Durante el primer estado de alarma era la vía de solicitud del servicio de comida a domicilio para personas mayores.*

□ *Colaboró con la plataforma Vamos Zaragoza para recaudar donaciones de particulares y empresas que quieren ayudar a proteger a las personas vulnerables de la ciudad de Zaragoza, como consecuencia de la expansión del COVID-19. en los diferentes retos propuestos por Ibercaja.*

□ *Colaboró con la iniciativa ZGZ Ayuda de promoción del voluntariado a través de una APP desarrollada por Hiberus.*

*El servicio es prestado por Atenzia, S.A., empresa gestora del Servicio de Teleasistencia, de la que partió, en colaboración con el Consejero de acción Social y familia, la iniciativa de poner en marcha un dispositivo de este tipo contando con los recursos humanos del servicio de teleasistencia que no podían realizar su tarea habitual de visita domiciliaria a las personas usuarias del servicio por la prevención del contagio de las personas mayores atendidas.*

*Atenzia ha dispuesto los medios materiales y humanos para hacer frente al requerimiento de un reto de este tipo en coordinación con los servicios sociales municipales. Es preciso mencionar que en los momentos de mayor demanda de este*

*servicio se contó con 15 técnicos atendiendo simultáneamente las líneas telefónicas asociadas al 900. Actualmente, el servicio es prestado por un total de 12 personas.*

A este informe se adjuntaba un cuadro con el desglose de las facturas emitidas para el pago del servicio desde el 27 de marzo hasta el 30 de noviembre de 2020 por un total de 212.050,15€, así como un Anexo ampliando información con el siguiente tenor:

### ***“Ampliación de informe sobre la línea 900***

*Como dato relevante referido al desarrollo de un sistema de acceso a la atención en la red de Centros Municipales de Servicios Sociales, se considera necesario ampliar el informe elaborado sobre la línea 900 con la relación con el desarrollo de un call center y la demanda expresada en este sentido por el Consejo Sectorial de Acción Social La línea 900, como nueva herramienta de gestión de los servicios sociales municipales, ha posibilitado desde el 17 de marzo las siguientes mejoras en la más difícil de las situaciones posibles:*

*Precisamente, facilita y mejora el acceso a la red de centros garantizando el acceso universal de la ciudadanía y la atención por sus profesionales de referencia en los diferentes programas gestionados.*

*Además, permite a los profesionales de los centros a los que se derivan las llamadas recibidas atenderlas de inmediato y valorar, si lo consideran preciso, la idoneidad de la atención presencial.*

*Constituye el primer paso del futuro call center que operará vinculado a los servicios sociales comunitarios, como mejora sustancial en la gestión de los servicios sociales comunitarios, demandado por las entidades representativas del ámbito de los*



*servicios sociales, de acuerdo a las propuestas elaboradas por la comisión de Calidad del Consejo Sectorial de Acción Social.*

*Esta comisión incluyó entre sus recomendaciones, en los puntos 3 y 4, el desarrollo de un call center, contar con herramientas telemáticas, correo electrónico, Internet otras herramientas similares para el trabajo en los centros municipales de Servicios Sociales.*

*El trabajo de este grupo, cuyo informe se adjunta, fue coordinado por la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas y de la que formaban parte Accem, Cáritas Diocesanas, CCOO Aragón, CERMI Aragón, Colectivo dignidad, Colegio Profesional de Trabajo Social de Aragón, Colegio Profesional de Educadoras y Educadores Sociales de Aragón, Espacio de Información, Promoción y Defensa de los Derechos Sociales, Federación de Asociaciones de Barrio de Zaragoza FABZ, Fundación La Caridad, Plena Inclusión y UGT Aragón.”*

**CUARTA.-** Dejamos constancia de la actitud colaboradora del Ayuntamiento de Zaragoza, tanto por sus responsables políticos como personal técnico, que junto a la información formalmente trasladada han estado en todo momento a disposición del Justiciario para cualquier aclaración.

## **II.- CONSIDERACIONES**

**Primera.-** No es objeto de este expediente analizar la calidad del servicio que viene siendo prestado por la línea 900 que nos ocupa, en el período que lleva en funcionamiento, ni valorar dicho servicio en función del volumen de llamadas que puede estar atendiendo. Somos conscientes, en base a las magnitudes trasladadas por el Ayuntamiento, que se ha logrado cuantitativamente una gran utilización de esta vía. Tampoco se

hará referencia a aquellas otras funciones de la línea 900 que no tienen que ver, directamente, con los Servicios Sociales Comunitarios, si no con los programas de voluntariado y de captación de donaciones, puestos en marcha para tratar de paliar los efectos sociales de la pandemia del Covid 19.

El análisis se centrará, por consiguiente, en la adecuación o no del sistema puesto en marcha a la legislación en materia de Servicios Sociales aplicable.

**Segunda.-** Cabe diferenciar dos momentos distintos en la cuestión que nos ocupa: su inicial puesta en marcha con el principio de la pandemia (y en especial en el periodo de total confinamiento), en una situación de emergencia excepcional, pudiendo entenderse que en aquellos primeros momentos tanto la incertidumbre en torno a la situación como las limitaciones en el sistema de Servicios Sociales eran elevadas y la necesidad de actuar apremiante, por lo que había que adoptar decisiones con inusual urgencia. Y un segundo estadio, en el momento actual y de futuro, en el que el conocimiento de la situación es mayor, con medidas de confinamiento menos restrictivas y en el que la urgencia ya no debería de dominar el proceso de toma de decisiones.

**Tercera.-** Conforme a las prescripciones constitucionales y estatutarias, la ordenación de los Servicios Sociales en Aragón se ha realizado a través de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón y una abundante relación de normas de entre las que, para el tema que ahora nos ocupa, destacaremos el Decreto 143/2011, de 14 de junio por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón, el Decreto 184/2016, de 20 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales en Aragón y la Orden CDS/1560/2018, de 30 de agosto, por la que se regula el servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social.





EL JUSTICIA DE ARAGÓN Así mismo, y dadas las competencias atribuidas legalmente en materia de Servicios Sociales a los municipios de más de 20.000 habitantes, también hemos tenido en cuenta - a falta de algún deseable desarrollo normativo -, lo previsto en el Plan Director Estratégico de Servicios Sociales 2012-2020 aprobado por el Ayuntamiento de Zaragoza en febrero de 2013 y el borrador de Reglamento de Centros Municipales de Servicios Sociales, resultante del proceso de Consulta Pública llevado a cabo en el año 2016.

**Cuarta.-** Esquemáticamente, la Ley 5/2009 citada tiene por objeto garantizar el derecho universal de acceso a los servicios sociales como un derecho de ciudadanía y a las prestaciones esenciales del sistema como un derecho subjetivo, para lo cual se configura un Sistema Público de Servicios Sociales si bien se admite, con ciertas condiciones, la participación y colaboración de la iniciativa privada.

Este sistema Público se estructura funcionalmente distinguiendo entre unos Servicios Públicos Generales - cuya estructura administrativa básica está constituida por el Centro de Servicios Sociales- y unos Servicios Sociales especializados. Dichos Servicios, además se estructuran territorialmente en Áreas básicas de Servicios Sociales generales que, en el caso de los municipios de más de 20.000 habitantes, pueden ser varias en función del número de habitantes y las necesidades sociales, como así sucede en el Ayuntamiento de Zaragoza

Dado el tema que nos ocupa, centraremos nuestro análisis en los Servicios Sociales Generales y más concretamente en el funcionamiento de los Centros Municipales de Servicios Sociales en lo relativo a su función de información, orientación, valoración, diagnóstico y asesoramiento, al ser estas las que podrían verse más afectadas por la configuración del servicio de atención telefónica al que hacemos referencia.

La Ley 5/2009 al establecer el contenido mínimo del Catálogo de Servicios Sociales nos ofrece la siguiente definición en el artículo 36.2.a):

*“Servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación. Tiene por objeto ofrecer a las personas la información precisa sobre las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales y de otros sistemas públicos orientados al bienestar social; el estudio para el análisis individualizado de cada caso, ya sea a nivel personal, grupal o comunitario; la evaluación integral de las necesidades que permitan efectuar cada diagnóstico concreto, y la orientación hacia las prestaciones que resulten más idóneas, elaborando un itinerario individualizado de atención.”*

Esta definición se desarrolla en el Anexo II del Decreto 143/2011 por el que se aprueba el citado Catálogo y que otorga a este servicio el carácter de prestación esencial.

**Quinta.-** Con carácter general, tal y como ya hemos dicho, la Ley 5/2009 establece que la provisión de las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales será preferentemente a través de gestión directa, si bien se prevé la posibilidad de utilizar fórmulas de gestión indirecta a través de entidades privadas de carácter social y mercantil. No obstante, en su artículo 22, establece diversos servicios públicos que, **obligatoriamente**, se consideran de gestión directa, entre los que se encuentran los servicios de **información, gestión evaluación, valoración, orientación y diagnóstico**, tanto básico como especializado.

Así mismo, el Decreto 143/2011 en su artículo 4.3 declara que: *“las diferentes Administraciones Públicas que gestionen prestaciones sociales del Catálogo, habrán de asegurar la **gestión***



***directa, con medios propios, para el conjunto de prestaciones a que se refiere el artículo 22 de la Ley 5/2009***

En desarrollo de esta normativa, el Gobierno de Aragón, aprobó el Decreto 184/2016, de 20 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de los Servicios Sociales en Aragón, determinando las prestaciones que deben ofrecer, los medios materiales y funcionales con que han de contar los Centros de Servicios Sociales, su estructura básica y las funciones de los profesionales que la componen.

Una de las cuestiones básicas recogidas en el artículo 2.4 hace referencia a la obligación de adscribir al Centro de Servicios Sociales el personal necesario para la prestación de los servicios sociales generales de gestión directa y, entre estos, el artículo 7.3 alude directamente a los servicios de información, valoración, diagnóstico y orientación social, como *“servicios generales de gestión directa que se desarrollarán desde el Centro de Servicios Sociales”*, toda vez que, tal y como recoge el artículo 8 relativo a las funciones de los Centros de Servicios Sociales, a estos les corresponde desarrollar los servicios generales de gestión directa y la *“información valoración, diagnóstico, prescripción, coordinación, supervisión, planificación y evaluación de los servicios sociales generales de gestión indirecta”*.

Señalar que la estructura del Centro de Servicios Sociales se compone de una dirección técnica, unos profesionales multidisciplinares y personal de administración y que, conforme a lo dispuesto en el artículo 18, a este personal le *corresponderá “el desarrollo de las tareas propias de registro, citación, archivo, mantenimiento y explotación de datos, atención telefónica y telemática, gestión y tramitación administrativa, recepción de personas usuarias y cuantas otras tareas administrativas”* le puedan ser asignadas.

**Sexta.-** Descendiendo a la regulación específica del servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social que se recoge en la Orden CDS/1560/2018, de 30 de agosto, éste se configura como un servicio social general, dirigido a toda la población, de titularidad pública local, de naturaleza esencial, de **gestión directa por empleados públicos y gratuito**. Constituye, además, tal y como se insiste en el preámbulo, *“el primer nivel de intervención técnica en la atención primaria del Sistema Público de Servicios Sociales a través del equipo básico multidisciplinar del Centro de Servicios Sociales”*

El artículo 3.3 insiste en señalar que la gestión de este servicio es pública y directa y corresponde a los profesionales de la estructura básica del Centro de Servicios Sociales, además en su apartado 5 recoge la siguiente previsión, que también puede tener interés para el asunto que nos ocupa:

*“El Centro de Servicios Sociales podrá establecer un sistema de cita previa para garantizar una mejor atención social. El uso de este sistema no podrá significar la omisión de la obligación de dedicar el tiempo reservado para la atención de consultas en despacho, ni la atención inmediata en situaciones de urgencia”*

Servicio de cita previa que, en todo caso, parece configurarse como un servicio interno del propio Centro de Servicios Sociales que no puede ir en detrimento del resto de su actividad.

Por otra parte, el artículo 7, al regular el procedimiento de acceso al servicio establece que: *“...se iniciará mediante la solicitud del ciudadano, por los medios establecidos al efecto, entrevista o citación para consulta con el Trabajador Social que le corresponda. El personal de administración efectuará un sistema de “triaje” para determinar si la situación de necesidad requiere atención*



*social inmediata, se tramita una cita, se deriva a otros recursos o se inicia una tramitación determinada”.*

Vemos, por tanto, que el “*triaje*” se configura normativamente como una función reservada al personal propio de administración del Centro de Servicios Sociales y que la regulación, aún siendo detallada, puede ser objeto de desarrollo reglamentario por las entidades locales competentes tal y como recoge la Disposición Adicional única que daba un plazo máximo de dos años desde la entrada en vigor de la orden, sin que hasta el momento el Ayuntamiento de Zaragoza lo haya hecho. Dicho plazo terminó el 31 de agosto del año pasado si bien, hemos de tener en cuenta, la excepcionalidad vivida que afectó enormemente también a la suspensión de los plazos administrativos y procedimentales.

**Séptima.-** Dada la falta de este desarrollo reglamentario y el retraso en la aprobación del Reglamento de Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS) se ha debido tener en cuenta, tal y como ya hemos señalado anteriormente, lo previsto en el Plan Director Estratégico de Servicios Sociales 2012-2020 aprobado por el Ayuntamiento de Zaragoza en febrero de 2013 y el borrador de Reglamento de Centros Municipales de Servicios Sociales resultante del proceso de Consulta Pública llevado a cabo en el año 2016, para tener una visión de los planteamientos mantenidos por el Ayuntamiento.

Así, el citado Plan Director al determinar el Objetivo Estratégico 3.4 de Trabajo en Red, señala que el fin de este objetivo es articular un sistema consolidado de relación y acción (más allá de la coordinación) entre la administración municipal y todas las entidades y asociaciones del sector privado (social o mercantil) que intervienen en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía zaragozana.

Entre las medidas recogidas está la creación del Consejo Sectorial de Acción Social, dentro del cual se creó la Comisión de Calidad de la atención en Servicios Sociales a la que hace referencia el Ayuntamiento en su escrito de contestación a la solicitud de información requerida, y a la que luego nos referiremos.

No obstante, la medida 3.4.2 establece que el *“Ayuntamiento de Zaragoza efectuará la provisión de los servicios previstos en su Catálogo Municipal de Servicios Sociales preferentemente mediante gestión directa”*, y que para ello *“se establecerán los servicios que serán de gestión pública municipal, incluyendo los establecidos en la Ley”*, en clara referencia a los recogidos en el citado artículo 22, entre los que estaría el servicio que preste la información, gestión evaluación, valoración, orientación y diagnóstico, tanto básico como especializados. Para ello, además, dentro de la línea estratégica 4 relativa a la sostenibilidad del sistema se recoge el objetivo estratégico de *“que todos los servicios dispongan de la dotación de recursos humanos adecuada a las funciones y tareas que deben cumplir”*.

Todas estas previsiones parecen ser tenidas en cuenta en el documento de junio de 2016 en el que se recoge el modelo de organización de los CMSS resultante del proceso de consulta pública previa a la elaboración del Proyecto de Reglamento de los CMSS.

Al hablar del circuito de atención y programas de los CMSS encontramos una reflexión conforme a la cual *“la existencia de un punto de acceso único e inespecífico puede ser muy conveniente. No todas las demandas están claras desde el principio, y un primer mecanismo de selección y encauzamiento, en especial en campos como el social, pueden evitar numerosos problemas”*, si bien, a la hora de dar forma a los programas de atención social, configura una Unidad Administrativa para desarrollar tareas de atención a los



ciudadanos prestándoles información, dando citas y tramitando prestaciones que no requieran de valoración o intervención social.

En cuanto a las funciones de esta Unidad en lo relativo a la información, se recogen las siguientes:

- Dar información protocolizada sobre la cartera de servicios de los CMSS y los criterios de acceso
- Dar información sobre el funcionamiento de los CMSS
- Informar de la documentación requerida para la apertura del expediente y para acceder a las diferentes prestaciones
- Informar sobre otros equipamientos del territorio
- Informar sobre los procedimientos para realizar quejas y sugerencias
- Redirigir demandas que no correspondan al CMSS
- Informar sobre el estado de trámites iniciados
- Gestionar citas del resto de profesionales

Y esta Unidad Administrativa estará formada por los Técnicos Auxiliares del CMSS y, en su caso, por los administrativos y oficiales de mantenimiento/encargados de conserjería. Personal público, por tanto.

**Octava.-** Por último, en la ampliación de su informe el Ayuntamiento de Zaragoza señalaba que el contrato de la línea 900 *"...constituye el primer paso del futuro call center que operará vinculado a los servicios sociales comunitarios, como mejora sustancial en la gestión de los servicios sociales comunitarios, demandado por las entidades representativas del ámbito de los servicios sociales, de acuerdo a las propuestas elaboradas por la comisión de Calidad del Consejo Sectorial de Acción Social.*

*Esta comisión incluyó entre sus recomendaciones, en los puntos 3 y 4, el desarrollo de un call center, contar con herramientas telemáticas, correo electrónico, Internet otras herramientas similares para el trabajo en los centros municipales de Servicios Sociales.”*

Consultada la “Reflexión sobre la calidad de la atención en los CMSS” elaborada por la citada Comisión de Calidad y dirigida al Consejo Sectorial de Acción Social el 21 de octubre de 2019 podemos señalar que las recomendaciones concretas en los puntos 3 y 4 son las siguientes:

*“3.1 Establecer horarios iguales en todos los centros. Definir y distinguir el horario de apertura, horario de atención, horario para pedir cita, etc.*

*3.2 Al incorporar las nuevas tecnologías para dar citas, el horario de citación podría coincidir e ir más allá del horario de apertura (call-center, Internet, correo electrónico).*

*3.3 Estudiar la viabilidad de apertura de los CMSS en horario de tarde, para aquellas personas que no pueden disponer de las mañanas para acudir a citas, por razón de formación o trabajo.*

*4.1 Establecer y difundir una dirección de correo electrónico por centro, al que se pueda dirigir la ciudadanía*

*4.2 Utilización de este correo para tareas de información, cambio de cita, consultas, aportación de documentación, bonificación del transporte, etc.*

*.../...*

*4.5 Reiteramos la necesidad de un medio telemático para solicitar citas y otras gestiones puramente administrativas.”.*

**Novena.-** Podemos concluir, en base a la normativa y documentación pública citada, que no existe inconveniente legal





ninguno para que el acceso inicial a los Servicios Sociales municipales del Ayuntamiento de Zaragoza, en especial como vía de tramitación de “citas previas”, se realice mediante el sistema de *call center* puesto en marcha, pero ello siempre y cuando el mismo no asuma funciones de información, gestión evaluación, valoración, orientación y diagnóstico, tanto básico como especializados, los cuales quedan normativamente reservados a la gestión directa por empleados públicos.

### III.- RESOLUCIÓN

Vistos los antecedentes de hecho y consideraciones realizadas, y en ejercicio de las facultades que a esta Institución confiere el artículo 22 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto efectuar al Ayuntamiento de Zaragoza las siguientes **SUGERENCIAS**:

**Primera.-** Que, a la mayor brevedad posible, concluya los trámites para aprobar el Reglamento de Centros Municipales de Servicios Sociales, dando cumplimiento a lo previsto en la Disposición Final Primera del Decreto 184/2016, de 20 de diciembre del Gobierno de Aragón y que, asimismo, proceda al desarrollo reglamentario del servicio de información, valoración, diagnóstico y orientación social tal como se estipula en la Disposición Adicional Única de la Orden CDS/1560/2018, de 30 de agosto ya citada, como instrumentos normativos en los que los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza basen sus actuaciones.

**Segunda.-** Que, en dicho marco, y de acuerdo con el resto de normativa sectorial aplicable, se establezcan por ese Ayuntamiento las funciones que, dentro de la gestión del acceso a los Servicios Sociales Municipales, puedan en su caso ser encomendadas a entidades privadas (sociales y mercantiles), y

cuales deben permanecer como gestión directa a través de empleados públicos del propio Sistema Público de Servicios Sociales.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comuniquen si acepta o no las Recomendaciones formuladas, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.



Ángel Dolado  
Justicia de Aragón

Le rogamos que en las sucesivas comunicaciones que nos dirija sobre el asunto planteado, **haga mención al número de expediente** indicado en la parte superior de este escrito.