



INSTRUCCIÓN 2/2025 DEL DIRECTOR GERENTE DEL INSTITUTO ARAGONÉS DE SERVICIOS SOCIALES SOBRE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS EN LA RED DE CENTROS DE PROTECCIÓN A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA DEL INSTITUTO ARAGONÉS DE SERVICIOS SOCIALES

El artículo 39 de la Constitución de 1978 impone a los poderes públicos la obligación de asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia y la protección integral de los hijos, previendo en su apartado cuarto que los niños gozarán de la protección prevista en los acuerdos internacionales que velan por sus derechos. Por otro lado, el Estatuto de Autonomía de Aragón, aprobado por Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, atribuye a la Comunidad Autónoma de Aragón la competencia exclusiva en materia de acción social, que comprende la ordenación, organización y desarrollo de un sistema público de servicios sociales que atienda a la protección, entre otros colectivos necesitados de protección especial, de la infancia (artículo 71, apartado 34), así como en esos mismo términos, la competencia en materia de menores, que incluye la regulación del régimen de protección y tutela de los menores desamparados o en situación de riesgo (artículo 71, apartado 39).

En desarrollo de las previsiones anteriores, la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor y Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, La Ley 12/2001, de 2 de julio, de la infancia y la adolescencia en Aragón y el Decreto 190/2008, de 7 de octubre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de protección de menores en situación de riesgo o desamparo, establecen el marco jurídico en la Comunidad Autónoma de Aragón para la protección social y jurídica de los menores en situaciones de riesgo y desamparo, diseñando un sistema escalonado de responsabilidad compartida entre los padres de un menor y los poderes públicos, de forma que padres y tutores representan el contexto normal de desarrollo del niño o niña y son el primer nivel de responsabilidad que debe cubrir sus necesidades. Un segundo nivel, de apoyo inmediato, lo constituye su entorno familiar, mientras que los sistemas públicos de salud, educación, acción social y justicia conformarían un tercer nivel de protección. Finalmente, en caso de que los anteriores niveles no fueran suficientes para garantizar los derechos del menor, intervienen los servicios especializados de protección de menores, todo ello con la garantía y la superior vigilancia del sistema judicial.

En este contexto se regulan los distintos instrumentos de protección de menores cuando se declaran las situaciones de riesgo y desamparo, estableciendo las causas y las formas de ejercicio de la guarda por la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. El acogimiento consiste en el modo de ejercitar la guarda de los menores asumida por la Administración Pública, debiendo distinguirse dos tipos de acogimiento: residencial y familiar. El residencial, es decir a través de los centros de protección de menores, se concibe como una medida a adoptar en caso de que los demás instrumentos de protección resulten imposibles, inadecuados o insuficientes y hasta que, en su caso, se arbitre otra medida.

En ocasiones, en los hogares o residencias que acogen a niños, niñas y adolescentes con medidas de protección, se producen hechos o incidentes de relevancia que exceden del normal funcionamiento de un recurso de estas características. La naturaleza, origen y consecuencias de estos hechos o incidentes pueden ser de distinta índole. En este sentido, los niños y niñas residentes puede ser tanto sujetos activos de los hechos (altercados, ausencias prolongadas no justificadas, ...), como sujetos pasivos (asistencias médicas de urgencia, accidentes, ...), o bien también pueden derivar de actuaciones o comportamientos del personal trabajador del hogar



o residencia en infracción o extralimitación de sus funciones (faltas, manifestaciones, ...), e incluso éstos también pueden ser sujetos pasivos de los acontecimientos (accidentes laborales graves, ...). Así mismo, también pueden ocurrir sucesos que afectan al establecimiento por causas accidentales o por intervención de terceras personas (robos, incendios, ...).

Precisamente, teniendo en cuenta la especial vulnerabilidad de los menores en acogimiento residencial, todas estas circunstancias requieren especial atención y, por ello, deben ser comunicadas a la Dirección Gerencia y a las Direcciones Provinciales del Instituto Aragonés de Servicios Sociales como Entidad Pública de Protección de Menores para garantizar la comunicación fluida y constante de los guardadores de los menores de edad y los responsables legales, que, de esta manera, tienen conocimiento de las situaciones ocurridas, las actuaciones desarrolladas en respuesta a dichas incidencias y las consecuencias de las mismas, así como la adopción de medidas que pudieran corresponder.

Por tal motivo, con el fin de garantizar un conocimiento inmediato por parte de la entidad pública competente en materia de protección a la infancia y adolescencia de los hechos e incidencias de relevancia que se produzcan en estos centros, y de conformidad con el artículo 8 de la Ley 5/2021, de 29 de junio, de Organización y Régimen Jurídico del Sector Público Autonómico de Aragón, se dictan la siguiente Instrucciones:

Primero. - Objeto

La presente Instrucción tiene por objeto establecer el canal de comunicación y registro de incidencias de la red de Centros de protección de la Comunidad Autónoma de Aragón a la Dirección Gerencia y Direcciones provinciales del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, como Entidad Pública de Protección de Menores, a quien corresponde la tutela y guarda de los menores.

Segundo. - Ámbito de aplicación

El procedimiento de comunicación de incidencias previsto en esta Instrucción será de aplicación a:

- Red de Residencias de Protección a la Infancia de la Comunidad de Aragón.
- Residencias de Protección con plazas concertadas con la Comunidad de Aragón en otros territorios nacionales.
- Dispositivos residenciales de los Programas de Transición a la Vida independiente para jóvenes ex tutelados del Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

Tercero- Incidencias a comunicar

Las unidades residenciales deberán comunicar las siguientes situaciones, incidentes o hechos relevantes:

1.- Enfermedad grave/accidente/ingreso hospitalario de urgencia

- Cuestiones que afectan al ámbito de la salud siempre que se trate de:
 - a. Enfermedad o accidente grave que requiera intervención quirúrgica u hospitalización.



- b. Enfermedad infectocontagiosa grave que requiera la adopción de medidas de salud pública para evitar contagios al resto de acogidos y personas trabajadoras de la unidad.
- c. Autolesiones graves e intentos autolíticos.

2. Fallecimiento y ámbito familiar

- Fallecimiento del menor bajo protección.
- Sucesos relevantes producidos en el ámbito familiar del menor y que requieran de intervención o supervisión por parte de la Dirección Provincial (fallecimiento de familiar, modificación de la estructura familiar...).

3. Víctimas de delito

- Cualquier comunicación que realice el menor de haber sufrido algún tipo de abuso o agresión física o sexual.
- Hechos que, a nivel individual, supongan que las personas menores de edad han podido ser víctimas de un delito fuera o dentro del centro, incluida la sustracción de personas menores.

4. Comisión de un delito

Hechos delictivos cometidos o sufridos en la unidad residencial o fuera de la misma por parte de las personas menores de edad acogidas de los que se tenga conocimiento por cualquier medio.

5. Irregularidades cometidas por personal a su cuidado

Hechos delictivos o graves irregularidades en el desempeño de las funciones por parte del personal trabajador de la unidad residencial, o de terceras personas y que afecten directamente a los menores acogidos.

6. Alteración de la convivencia

Situaciones que alteran la convivencia en el centro o desencadenan una situación de violencia que pueda poner en riesgo a las personas menores de edad y la seguridad en el centro. Se distingue entre:

- a) Situaciones de violencia con intervención policial.
- b) Situaciones de violencia sin intervención policial.
- c) Otras situaciones de alteración de la convivencia.

7. Riesgo en la seguridad

Situaciones de riesgo en el centro referentes a infraestructura o situaciones graves que obligan a la evacuación. Se distingue entre:

- a) Accidentes graves en el centro referentes a infraestructura que obligan a la evacuación.
- b) Accidentes graves en el centro referentes a infraestructura (no obliga a evacuación).



8. Cualquier otra comunicación que a criterio de la Dirección de la Unidad residencial se considere relevante o que de forma voluntaria quiera realizar el menor atendido.

Cuarto. - Procedimientos de comunicación.

1. Todos los menores de edad bajo guarda en Acogimiento Residencial deberán tener asignado, en el momento del ingreso, **un correo electrónico** de la Subdirección Provincial correspondiente en el que puedan comunicar todo tipo de incidentes para su incorporación a su expediente personal.

2. Además del citado correo electrónico, se comunicará tanto al menor como a la Dirección de la unidad residencial el equipo de diagnóstico, integrado por el coordinador del caso, un psicólogo y un trabajador social, responsables de la tramitación de los incidentes que se comuniquen. Así mismo, la modificación de dichos responsables será comunicada de forma inmediata, y en todo caso en un plazo máximo de las 48 horas.

3. Corresponde a la Dirección del centro en cuanto guardador residencial comunicar las situaciones e incidencias significativas relativas a las personas menores a su cargo, a través de un informe de incidencias

Quinto. - Gravedad de las incidencias

La Comunicación de incidencias llevará distinto procedimiento según las características de gravedad de las mismas, así como del horario en el que se produzcan:

1) Las incidencias consideradas **ORDINARIAS**, se comunicarán a través del correo asignado en un plazo no superior a 24 horas. Los responsables de la tramitación de la incidencia determinarán la actuación técnica a realizar en colaboración con la Dirección del centro registrando en todo caso cualquier actuación que se realice al efecto. En caso de que lo consideren de mayor relevancia activarán a través de la correspondiente Jefatura de Sección en la Dirección Provincial del IASS los procedimientos de comunicación inmediata o de gravedad.

2) Se comunicarán **de forma inmediata** las incidencias que reúnan los siguientes requisitos:

- ✓ Que impliquen una denuncia o puedan implicar la comisión de hechos delictivos graves.
- ✓ Que impliquen intervención médica urgente.
- ✓ Que sean susceptibles de generar alarma social o puedan tener repercusión mediática
- ✓ Que supongan una alteración grave de la convivencia de un centro.
- ✓ Cualquier otra que, a criterio de la Dirección de la unidad residencial, revista gravedad.

En estos casos la Dirección de la residencia enviará de forma inmediata resumen de la incidencia a la Subdirección de Protección que corresponda, vía correo electrónico con aviso al móvil corporativo de la persona titular de la Subdirección. Desde la Subdirección, junto con la Jefatura de Sección correspondiente y el técnico del equipo del diagnóstico encargado del caso determinarán el nivel de GRAVEDAD y las actuaciones a realizar. Se comunicará a



Dirección Provincial y Jefatura de Servicio de Atención a la Infancia y Adolescencia, por vía correo electrónico con aviso a los móviles corporativos de las dos personas titulares.

a) Si el caso es considerado ALERTA GRAVE, la Dirección Provincial comunicará a Dirección Gerencia del IASS vía correo electrónico con aviso a móvil corporativo de la persona titular que podrá indicar actuaciones adicionales a realizar tanto desde Dirección Provincial como desde el Servicio de Atención a la Infancia u otras instancias del Instituto.

Se designará una persona encargada de las diligencias que deberá informar semanalmente del resultado de las actuaciones tanto a Dirección Gerencia, como a Dirección Provincial y Jefatura de Servicio.

La Dirección Gerencia podrá determinar en todo momento actuaciones adicionales a realizar desde la Dirección provincial, el Servicio u otras instancias del Instituto.

b) Si se considera una situación de NO ALERTA, se comunicará a la Dirección Provincial correspondiente informándole periódicamente de la evolución de la situación. Se realizará informe final sobre la incidencia por parte del técnico del equipo de diagnóstico responsable del caso.

Sexto. - Comunicación de quejas recibidas en las unidades residenciales

En relación con aquellas quejas recibidas en las unidades residenciales que, por referirse a la denuncia de irregularidades, actuaciones ilegales o presuntas vulneraciones de derechos de los menores, deban ser calificadas como denuncias, y por tanto queden fuera del ámbito de la Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, las direcciones de dichas unidades residenciales las elevaran de forma inmediata a las Direcciones Provinciales para el tratamiento que corresponda.

En Zaragoza, a fecha de firma electrónica
DIRECTOR GERENTE DEL IASS
Ángel Val Pradilla