

Reglamento de Funcionamiento Interno de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios.-

PREÁMBULO

El presente Reglamento de Funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Almería pretende ser un elemento regulador con la finalidad de asegurar el buen desarrollo de las competencias que estos tienen asignadas, derechos y deberes de los ciudadanos en el interior de los mismos, así como, en el desarrollo de las mismas que se ejecutan fuera de la sede del propio centro, o en dependencias de terceros, dentro del ámbito territorial municipal que cada uno de ellos tiene asignado.

Los Centros de Servicios Sociales Comunitarios son equipamientos municipales ubicados en distintos barrios de la ciudad en los que se desarrollan servicios, programas y actividades de carácter formativo y socio comunitario, así como de información y atención social a la ciudadanía teniendo como base la integración y participación social.

Estos Centros posibilitan el encuentro ciudadano, la información formación y orientación y promoción de la cooperación y la solidaridad a través de los servicios, programas y actividades que en ellos o desde ellos, se prestan, contribuyendo al desarrollo de una mejor calidad de vida de los ciudadanos de su ámbito de aplicación.

Teniendo como referencia el *Informe Especial al Parlamento, del Defensor del Pueblo Andaluz, "LA SITUACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS EN ANDALUCÍA"*, de septiembre de 2005, que dice:

"Los Servicios Sociales Comunitarios representan la principal seña de identidad del Sistema Público de Servicios Sociales, dado su carácter universal y los cometidos esenciales que se le asignan, constituyendo un dispositivo de excepcional importancia para dar respuesta a las necesidades sociales básicas, al integrar la red de atención social más descentralizada y próxima a la ciudadanía, que se extiende por todo el ámbito del territorio andaluz, fomentando los valores de la convivencia y la solidaridad, y favoreciendo la cooperación social y la participación ciudadana."

Son además un instrumento básico para el desarrollo efectivo de los derechos de contenido social que reconoce la Constitución.

Los Servicios Sociales Comunitarios son el sistema más joven en el ámbito de la protección social, que, junto con el Sistema Educativo, el Sanitario y de pensiones, constituyen los cuatro pilares fundamentales para el desarrollo de los derechos sociales reconocidos para la ciudadanía en el estado español.

Entre los objetivos de los centros de Servicios Sociales Comunitarios se encuentran los siguientes:

- Proporcionar la desconcentración organizativa de servicios, programas y actividades de índole social, pertenecientes al Área de Atención Social, Cooperación y Políticas de Igualdad, para acercarlos a la población.
- Conseguir una mayor calidad en la prestación de los servicios, programas y actividades, adaptándolos a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, para la mayor satisfacción de quienes los utilizan y necesitan mediante la racionalización y eficiencia de todos los recursos existentes.
- Impulsar procesos participativos entre asociaciones, grupos y personas que permitan recoger las demandas y acoger sus iniciativas fomentando la integración de personas y colectivos en los procesos sociales de la ciudad.
- Ser vehículo de comunicación entre los agentes sociales de la zona.

Para ello el Ayuntamiento provee a cada Zona de Trabajo Social, que son las unidades básicas de atención social, de un equipo técnico multidisciplinar que serán los responsables de lograr los objetivos definidos en este Reglamento.

TÍTULO PRELIMINAR.- OBJETO DEL REGLAMENTO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1.- Objeto del Reglamento.- Es objeto de este Reglamento regular los derechos, las obligaciones y las condiciones en que las personas usuarias podrán utilizar las instalaciones y demás servicios de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios que tienen carácter municipal y carecen de personalidad jurídica propia, así como los servicios, prestaciones y actividades que por sus características tienen que ejecutarse fuera de la sede del propio centro, o en dependencias de terceros .

Artículo 2.- Ámbito de aplicación.- El presente Reglamento será de aplicación en los cuatro centros de Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Almería pertenecientes al Área de Atención Social, Cooperación y Políticas de Igualdad. Los Centros referidos son: Centro de SS. SS. CC. "Casco Antiguo", sito en C/ Chafarinas, 3; Centro de SS.SS.CC. "Rambla Belén-Amatisteros", domicilio en C/ Quinta Avenida, 45; Centro de SS.SS.CC. "Nueva Andalucía" sito en Carrera Doctoral, s/n; Centro de SS.SS.CC. "Ciudad Jardín-Levante", sito en Plaza Colón, 17,

Cada Centro, para su mejor implantación y dependiendo de criterios tales como: su ámbito geográfico, volumen y densidad de la población, dispersión geográfica (teniendo en cuenta que los medios de comunicación entre los núcleos de población incluidos permitan una prestación ágil y efectiva de tales servicios), que la estructura socioeconómica y cultural sea homogénea, entre otras, puede subdividirse en Unidades de Trabajo Social que dependerán del mismo, según establece el art. 10 de la Ley 2/88 de 4 de abril, de Servicios Sociales de Andalucía.

TÍTULO PRIMERO.- DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES DE LOS CENTROS

Artículo 3.- Prestaciones básicas.- Los Centros de Servicios Sociales Comunitarios desarrollarán las siguientes Prestaciones Básicas, de acuerdo con el Decreto 11/92 de 28 de enero, siendo:

- Información, Valoración, Orientación y Asesoramiento (SIVA)
- Ayuda a Domicilio (SAD)
- Convivencia y Reinserción Social
- Cooperación Social.
- Otros que la dinámica social exija.

Artículo 4.- Servicio de Información, Valoración, Orientación y Asesoramiento (SIVA)

- Se desarrolla en cada uno de los Centros de SS.SS.CC. y/o U.T.S. Existente, los días y horarios establecidos, según lo establecido en artículo 2 del presente Reglamento.

- Se facilitará información, orientación y asesoramiento técnico por un Trabajador Social, a ciudadanos, entidades y comunidad en general, del acceso a los recursos existentes en todo el el ámbito de la Protección Social.
- Estudiar, valorar y, en su caso, diagnosticar técnicamente las demandas recibidas que lo requieran, así como, su derivación a otros Servicios.
- Recogida y análisis de las necesidades y demandas de la población, siendo este Servicio un instrumento dinámico y eficaz para la planificación adecuada de los recursos sociales municipales.

Artículo 5.- Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)

- Posibilita de manera domiciliaria la realización de una serie de atenciones, a través de personal cualificado y supervisado de carácter doméstico, social, de apoyo personal, así como ayudas técnicas tales como la Teleasistencia, a individuos y/o familias, facilitando la permanencia en su medio de vida habitual, evitando situaciones de desarraigo.
- Este servicio viene regulado a través de una ordenanza municipal y su acceso está determinado por el baremo establecido, estando dicha ordenanza sujeta a la normativa que la regule de ámbito autonómico.

Artículo 6.- Servicio de Convivencia y Reinserción

- Este servicio se configura como un conjunto de proyectos y actuaciones dirigidas a posibilitar las condiciones personales y sociales para la convivencia e integración de los individuos en la vida social, con especial atención a las acciones de carácter preventivo. Asimismo, se trata de recobrar la vinculación afectiva y activa de los individuos y grupos con su entorno cuando ésta se ha deteriorado o perdido.
- Los criterios de acceso, vendrán determinados por el desarrollo de los distintos proyectos en cada Centro atendiendo a las características psicosociales e idiosincrasia de la población a la que van dirigidos.

Artículo 7.- Servicio de Cooperación Social

El Decreto 11/92 lo define como "aquel conjunto de actuaciones dirigidas a fomentar y apoyar las manifestaciones de la solidaridad de la comunidad, impulsar y promover el asociacionismo, potenciar las asociaciones ya existentes y ofrecer cauces apropiados que ofrezcan la participación de la comunidad".

Las actuaciones que este Servicio contempla son las siguientes:

- Apoyo a los órganos de participación existentes, especialmente a los Consejos de Servicios Sociales e incentivar su creación en aquellos lugares en que no existan.
- Promoción, organización y fomento del voluntariado social.
- Fomento y apoyo a los grupos de autoayuda y convivencia.
- Información y asesoramiento técnico a las asociaciones, fundaciones, cooperativas e instituciones de interés social.
- Sensibilización de la población con los problemas comunitarios y necesidades sociales.
- Coordinación de las propias actuaciones con las desarrolladas en su ámbito por las organizaciones no gubernamentales.

Todas estas se sintetizan en 3 actuaciones básicas.

- Las de Participación.- Los grupos y comunidades se incorporan a través de determinados cauces en la toma de decisiones que afectan a su propia calidad de vida y bienestar social. Además de constituir un derecho constitucional, es un cauce necesario para la mejora del entorno, solidaridad y fortalecimiento del tejido social. Puede ser: comunitaria, asociaciones de consumidores, vecinos, autoayuda, etc. Institucional a través de los Consejos de Servicios Sociales.
- Las de Voluntariado.- Acciones desarrolladas por personas físicas que cumplan las siguientes condiciones: que sean de interés general; por decisión personal y libre; responsable y gratuita;

que se desarrollen en el marco de programas e intervenciones previstas con antelación.

- Las de Autoayuda.- Se definen como grupos de autoayuda aquellos colectivos integrados por personas que comparten un problema de índole personal, familiar, cuya finalidad es la de fortalecer a sus miembros para capacitarlos en el abordaje de la situación problema. Surgen de la iniciativa social; por el trabajo bien desarrollado de los Servicios Sociales Comunitarios.

En este ámbito se desarrolla la Solidaridad, la Integración Social y la Convivencia.

Los profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios deben: conocer los grupos de la zona, conectar a los afectados por el problema con el grupo, formar el grupo cuando no exista, informar, orientar y asesorar.

Artículo 8.- Prestaciones complementarias:

Son recursos de atención a las necesidades detectadas, no constituyendo un fin en si mismo, sino, suponiendo un medio para alcanzar los objetivos de la intervención profesional.

Se clasifican en: Ayudas económicas familiares y Ayudas de Emergencia Social

Artículo 9.- Otros que la dinámica social exija:

El Ayuntamiento de Almería, a través del Área de Atención Social, Cooperación y Políticas de Igualdad, tanto de forma autónoma o en colaboración con otras Administraciones Públicas impulsará todas las prestaciones que la dinámica social exija, tales como:

1. - Ley de Dependencia, iniciación del expediente, propuesta de Plan individual de actuación y seguimiento de las prestaciones concedidas.
- 2.- Apoyo en el desarrollo de las prestaciones del Salario Social.
- 3.- Colaboración para la erradicación del absentismo escolar.

4.- Información sobre situaciones de arraigo social y reagrupación familiar que se contemplan en la Ley de Extranjería.

5.- Desarrollo de convenios, protocolos, acuerdos, etc., con otras instituciones privadas: ONGs, fundaciones, etc. por el interés general de la comunidad.

TÍTULO SEGUNDO.- ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Artículo 10.- Dependencia orgánica.- Los Centros de Servicios Sociales Comunitarios se adscriben al Área de Atención Social, Cooperación y Políticas de Igualdad del Excmo. Ayuntamiento de Almería.

Artículo 11.- De los empleados del Centro.- Los Centros de Servicios Sociales Comunitarios tendrán el equipo que en cada momento se recoja en la relación de puestos de trabajo del Excmo. Ayuntamiento de Almería.

Artículo 12.- Horario.- Los Centros de Servicios Sociales Comunitarios permanecerán abiertos en horario de mañana (conforme a la jornada establecido por el Ayuntamiento de Almería) para la atención al público, tareas técnico-administrativas, gestión de prestaciones básicas y desarrollo de planes, programas, proyectos y actividades.

Podrán estar abiertos en horario de tarde en función de las necesidades que surjan en relación al trabajo de grupos, a las reuniones con agentes comunitarios, con asociaciones, ONGs e instituciones o entidades relacionadas con la acción social, así como con el desarrollo de actividades propias de la Programación general del Centro, y para cualquier otra necesidad que pueda surgir.

Artículo 13.- Utilización de las dependencias del Centro.- Podrán ser cedidas en uso determinados espacios del Centro, así como bienes y equipos, a otras instituciones o entidades de carácter social sin ánimo de lucro debidamente acreditadas, debiendo ser solicitado por el cauce establecido por el Excmo. Ayuntamiento de Almería.

Artículo 14.- Seguro de responsabilidad civil.- El Centro dispondrá de un seguro de responsabilidad civil que cubra los supuestos de responsabilidad civil y patrimonial.

Artículo 15.- Reclamaciones.- Los Centros de Servicios Sociales Comunitarios tendrán a disposición de los usuarios que así lo demanden Hojas de Reclamaciones, tal

como regula el Decreto 171/1989 de 11 de julio, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios en Andalucía, modificado por el Decreto 62/1992 de 14 de abril y Decreto 70/2003 de 4 de marzo.

Artículo 16.- Buzón de sugerencias.- Con la finalidad de favorecer una mejor calidad de servicio y mayor participación del usuario se instalará un buzón de sugerencias en cada Centro, colocándolo en lugar visible y accesible.

TÍTULO TERCERO.- DE LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 17.- Definición de la persona usuaria.- A efectos del presente Reglamento, se considera usuario/a, a toda persona o colectivo que acceda lícitamente al centro para hacer uso legítimo de sus servicios, prestaciones e instalaciones, y los que ejerzan su acción voluntaria.

Dicha consideración no será de aplicación a aquellas personas que accedan a estas instalaciones en estricto cumplimiento de su actividad laboral o profesional.

Artículo 18.- Derechos generales de las personas usuarias.

Tendrán derecho a:

- 1.- La convivencia en un ambiente armónico y respetuoso.
- 2.- Respeto a sus convicciones culturales, políticas, morales y religiosas, así como cualquier consideración prevista en el artículo 16 de la Constitución española.
- 3.- A recibir el servicio o prestación solicitada siempre que reúna los requisitos legales establecidos y sea prescrito por un técnico.
- 4.- A utilizar las zonas de uso común en los horarios establecidos y para los fines previstos, salvo que por fuerza mayor o causa justificada se encuentren inhabilitados para su uso.
- 5.- Acceder y modificar los datos de carácter personal de los que disponga el Centro, según lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de carácter personal.
- 6.- Todos/as los usuarios/as tendrán derecho a solicitar y beneficiarse de un carné de usuario/a del Centro.

7.- A una atención individualizada con total respeto a la intimidad.

8.- A ser atendido en el horario establecido.

9.- A ser respetado por los empleados municipales y el resto de los usuarios del Centro.

Artículo 19.- Deberes de las personas usuarias

1.- Tendrán el deber de informar verazmente de la situación problemática que les afecta.

2.- Tienen el deber de colaborar con los trabajadores del Centro en la resolución de sus problemas.

3.- Deberán respetar el horario de los distintos servicios que presta el Centro, así como el de las actividades previstas en el mismo.

4.- Tendrán la obligación de respetar tanto a los trabajadores como al resto de los participantes en los distintos servicios que ofrece el Centro.

5.- A utilizar las instalaciones, servicios y equipamientos con buen trato y cuidado correcto.

6.- No impedir ni obstaculizar el uso legítimo de los servicios, prestaciones o instalaciones a las demás personas usuarias.

7.- Identificarse con DNI., pasaporte o NIE Cuando algún trabajador del Centro lo requiera.

8.- Aceptar y presentar, cuando se le requiera, el carné acreditativo de usuario del Centro.

9.- Comunicar a la Dirección del Centro o, en su ausencia, a otro empleado municipal cuantas anomalías de funcionamiento (roturas, deficiencias, conflicto o incumplimiento del presente Reglamento) que detecte.

10.- Satisfacer puntualmente los precios establecidos y de la forma especificada para cada servicio.

11.- Acatar y cumplir cuantas normas e instrucciones dicte el Ayuntamiento de Almería a través de los órganos competentes, o del personal de los Centros, favoreciendo en todo caso su labor y atendiendo correctamente sus indicaciones.

12.- Cumplir las normas reflejadas en cada servicio específico.

13.-Tal y como recoge la normativa vigente, se prohíbe fumar en los Centros.

TÍTULO CUARTO.- NORMATIVA DE ACCESO A LAS INSTALACIONES

Artículo 20.- Acceso público.- Por tratarse de Centros pertenecientes al Ayuntamiento de Almería, podrán acceder al los mismos, de forma pública y libre, todos los ciudadanos, con las especificaciones establecidas en el presente Reglamento.

Artículo 21.- Acceso de menores.- Por razones de seguridad, los niños/as menores de 12 años deberán acudir y permanecer en el Centro acompañados por un mayor de 18 años y bajo la responsabilidad del mismo, excepto cuando estén en el desarrollo de actividades programadas específicamente para ellos.

Artículo 22.- A medios de comunicación.- Los medios de comunicación tendrán acceso a los Centros, siempre que:

1.- Cuenten con autorización del político responsable del Área de Atención Social, Cooperación y Políticas de Igualdad.

2.- Si se trata de grabaciones generales, que no afecte a la intimidad de las personas. En caso contrario deberán contar con la autorización expresa de las personas que van a ser filmadas o entrevistadas.

3.- Que no se hayan producido siniestros en los que pueda verse afectada la intimidad de las personas o la seguridad del edificio.

Artículo 23.- Colocación de publicidad ajena al Ayuntamiento.- Cualquier tipo de publicidad de estas características tendrá que ser siempre autorizada por la Dirección del Centro.

Artículo 24.- Venta de productos.- Está totalmente prohibida cualquier actividad mercantil con ánimo de lucro.

TÍTULO QUINTO.- RÉGIMEN SANCIONADOR

Artículo 25.- Incumplimiento de obligaciones.- El incumplimiento de las normas establecidas en este

Reglamento podrá constituir una falta merecedora de sanción.

Artículo 26.- Faltas leves.- Tendrán consideración de faltas leves.- Aquellas que sean de escasa relevancia social y se cometan por mera negligencia.

- Desatender las indicaciones de las personas responsables de las actividades o servicios.
- Ocasionar alborotos o cualquier otra acción leve que interrumpa el desarrollo de las actividades.

Artículo 27.- Faltas graves.- Tendrán consideración de faltas graves.- Las leves con reiteración:

- La alteración de la convivencia en los distintos espacios y servicios de los Centros de Servicios Sociales.
- La alteración del funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales y de los servicios que presta, el incumplimiento de las normas específicas de dichos servicios y el incumplimiento de las normas recogidas en el presente Reglamento.
- La utilización inadecuada de los distintos espacios y servicios de los Centros de Servicios Sociales y la realización de actividades distintas a la autorizadas.
- El acceso a los distintos servicios sin haber realizado el pago del precio público o tasa establecidos.
- Ocasionar daños en los equipamientos, infraestructuras, instalaciones o elementos de los Centros de Servicios Sociales, valorados en menos de 300 euros.
- Insultos hacia las personas que están haciendo uso de los Centros de Servicios Sociales, así como al personal que trabaja en los mismos.
- No comunicar los desperfectos producidos por uno mismo.
- La acumulación de dos o más faltas leves.

Artículo 28.- Faltas muy graves.- Serán muy graves, las faltas graves con reiteración, las especialmente dañosas para los usuarios, empleados, seguridad del edificio y las que entrañen un importante perjuicio de tipo social. Entre ellas están las infracciones siguientes:

- La agresión física hacia las personas que están haciendo uso de los Centros de Servicios Sociales, así como al personal que trabaja en los mismos.
- Manifestar actitudes racistas, xenófobas, o cualquier otra que contravenga la Constitución Española y la Carta de Derechos Humanos de la ONU.
- Falsear documentos con intencionalidad para recibir prestaciones, servicios y actividades a los que no tendría derecho.
- Impedir el uso de los Centros de Servicios Sociales o de un servicio prestado en los mismos a otra u otras personas con derecho a su utilización.
- Impedir u obstruir el normal funcionamiento del Centro de Servicios Sociales.
- Causar deterioros o daños al edificio o a cualquiera de sus instalaciones, equipamientos, infraestructuras o a sus elementos, valorados en 300 euros o más.
- La acumulación de dos o más faltas graves.

Artículo 29.- Medidas Cautelares.- Se podrá expulsar cautelarmente a las personas usuarias que incurran en conductas que puedan ser merecedoras de la calificación de falta grave o muy grave, hasta un máximo de diez días consecutivos, informando de ello a la persona responsable del Centro y ésta a su vez a la Jefatura de Servicio.

Ésta, una vez que ha oído a las personas afectadas, podrá proponer la modificación de la medida cautelar impuesta en un principio, tanto en un sentido como en otro, de acuerdo a la gravedad de la situación, reservándose el Ayuntamiento el derecho de ejercer las acciones legales necesarias.

Artículo 30.- Sanciones.- Las infracciones leves serán sancionadas con amonestación y/o apercibimiento.

Las infracciones graves llevarán aparejada la sanción de expulsión del Centro de Servicios Sociales por el plazo de 3 meses.

Las infracciones muy graves llevarán aparejada la sanción de expulsión y prohibición de acceso al Centro de Servicios Sociales por el plazo de 12 meses.

Artículo 31.- Graduación de las sanciones.- Para la graduación de la sanción a aplicar se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- La reiteración de infracciones o reincidencia.
- La existencia de intencionalidad del infractor
- La trascendencia social de los hechos
- La gravedad y naturaleza de los daños ocasionados.

Artículo 32.- Procedimiento sancionador.- El procedimiento para determinar una sanción será el establecido por el RD 1398/1993 de 4 de agosto.

Artículo 33.- Medidas educativas.- En la elaboración y puesta en funcionamiento de las medidas sancionadoras se establecerán paralelamente acciones educativas mediante programas preventivos dirigidos a quienes cometan infracciones cuando la coyuntura de los conflictos así lo requiera.

TÍTULO SEXTO.- DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- Normas de rango superior.- Todos los derechos y deberes no contemplados en este Reglamento estarán sujetos lo establecido en cualquier otra normativa.

SEGUNDA.- Aquellos casos no contemplados en este Reglamento general, podrán ser resueltos por las personas responsables de las direcciones de los centros, pudiéndose trasladar posteriormente a la persona que ejerza la responsabilidad de la Concejalía, o en cada caso, al órgano competente.

TERCERA.- Entrada en vigor.- Este Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Almería, de acuerdo con lo establecido en el artículo 70 de la LRBRL."

(Pleno 21 de enero de 2008)

(B.O.P. nº 103, de 30 de mayo de 2008)

