



**AYUNTAMIENTO DE PEÑAFLOR**  
(Sevilla)

## **REGLAMENTO DEL RÉGIMEN INTERIOR DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS DEL AYUNTAMIENTO DE PEÑAFLOR.**

### **CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.**

- Artículo 1.** Este reglamento tiene como objeto regular las competencias, organización y funcionamiento del Centro de Servicios Sociales Municipal de Peñaflor.
- Artículo 2.** El presente reglamento lo es de conformidad con las disposiciones legales vigentes: Ley de 2/1998 de 4 de abril, de Servicios Sociales de Andalucía; la Ley 7/1985 de 2 de abril, de Bases de Régimen Local; el Decreto 11/1992 de 28 de enero, por el que se establecen la naturaleza y prestaciones de los Servicios Sociales Comunitarios; el Decreto 87/96, de 20 de febrero, de la Consejería de Trabajo y Asuntos Sociales, por el que se regula la autorización, registro, acreditación e inspección de los Servicios Sociales Comunitarios; la Orden de 29 de febrero de 1996, por la que se regulan los requisitos materiales y funcionales de los Servicios y Centros de Servicios Sociales de Andalucía y el Decreto 102/2000 de 15 de marzo, de la Consejería de la Presidencia, de modificación del Decreto 87/96.
- Artículo 3.** El Centro de Servicios Sociales constituye la infraestructura de referencia de los servicios sociales municipales, y se define como una estructura integrada de recursos humanos, técnicos y financieros, a través de la cual se gestionan los correspondientes programas, para hacer efectiva en el ámbito comunitario las prestaciones básicas especificadas en la normativa vigente y otras que la dinámica social exija, dentro del ámbito de actuación propio del Sistema Público de Servicios Sociales.
- Artículo 4.** Además de las prestaciones básicas, configuran el ámbito de actuación propio y específico del Centro de Servicios Sociales.
- Artículo 5.** El territorio de referencia del Centro de Servicios Sociales, es la Zona de Trabajo Social (ZTS) de Peñaflor que coincide con su término municipal. No obstante si fuese preceptiva o conveniente la creación de una nueva ZTS en este municipio, podrá alterarse el ámbito territorial de referencia.
- Artículo 6.** La mencionada ZTS se subdividirá en tres Unidades de Trabajo Social (UTS). La distribución de los territorios de las UTSS, es como sigue:
- UTS 1. Comarca de Peñaflor.
- UTS 2. La Campana.
- UTS 3. La Puebla de los Infantes.



**AYUNTAMIENTO DE PEÑAFLOR**

(Sevilla)

La creación de una nueva ZTS supondrá la modificación de las actuales UTS.

## **CAPÍTULO II. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS.**

**Artículo 7.** Las personas usuarias de los Servicios Sociales Municipales, sin perjuicio de lo previsto en la legislación vigente, tiene derecho a:

- a. Acceder a las prestaciones establecidas por el Centro, en función de las baremaciones, requisitos y valoraciones técnicas que sean preceptivas.
- b. Ser informados y orientados sobre sus derechos y los recursos sociales existentes en el ámbito de los Servicios Sociales, así como los requisitos jurídicos o técnicos de acceso a los mismos.
- c. Conocer el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de los documentos contenidos en ellos.
- d. Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- e. Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándolo junto con los originales, así como la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- f. Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- g. No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- h. Acceder a los registros y archivos en los términos previstos en la Constitución, en la Ley Orgánica de Protección de Datos, en la Ley 30/92 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, u otras Leyes.
- i. Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleadas/os públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- j. Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- k. Cualesquiera otros derivados de la intervención social y que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

**Artículo 8.** Si un usuario de los servicios sociales está en desacuerdo con la valoración efectuada de su demanda, o entienda que no hay razones fundadas en una resolución que le afecta directamente, podrá presentar escrito de reclamación previa ante la Dirección del Centro, quien contestará igualmente por escrito.



**AYUNTAMIENTO DE PEÑAFLOR**  
(Sevilla)

**Artículo 9.** Las personas usuarias de los servicios tienen el deber de:

1. Colaborar con los profesionales del Centro de Servicios Sociales en la resolución del caso o demanda presentada.
2. Informar verazmente al personal técnico del Centro de Servicios Sociales de la situación que les afecte.
3. A utilizar adecuadamente las instalaciones, dependencias y servicios del Centro de Servicios Sociales Comunitarios, cuidando el mobiliario, guardando las normas de convivencia y respeto mutuo dentro del mismo, respetando los horarios establecidos tanto para la atención al público como para el desarrollo de actividades.

**CAPÍTULO III. REGLAS DE FUNCIONAMIENTO.**

**Artículo 10.** Las unidades organizativas del Centro de Servicios Sociales serán:

1. Dirección: Trabajadora Social.
2. Unidad de apoyo a la estructura: Auxiliar Administrativa.
3. Equipos de intervención social: Trabajadora Social, Educadora Social y Psicóloga.

**Artículo 11.** La Dirección ostenta la representación formal del Centro así como la gerencia del mismo, y tiene adscritas funciones relativas a:

1. Recursos humanos.
  - a. Responsabilidad última de la gestión y funcionamiento del Centro.
  - b. Responsable inmediato del personal.
2. Administración.
  - a. Mejora de los procedimientos administrativos.
  - b. Incremento de la racionalidad organizativa.
  - c. Mantenimiento de la infraestructura del Centro.
  - d. Gestión de presupuestos anuales.
  - e. Propuestas de contratación de servicios y personas.
  - f. Expedición de talones para ayudas individuales de carácter económico.
  - g. Justificación de cuentas ante la Intervención Municipal.
3. De tipo Técnico.
  - a. Coordinación de las actuaciones.
  - b. Impulso de las tareas planificadoras y de evaluación.
  - c. Objetivos y actividades formativas internas.
  - d. Mejora de las metodologías, técnicas y procesos estandarizados, que afecten al conjunto de la estructura.
  - e. Optimización de los recursos humanos y materiales.



**AYUNTAMIENTO DE PEÑAFLOR**  
(Sevilla)

- f. Implicación del Ayuntamiento en la determinación de las estrategias del Centro.
- g. Creación de un clima de trabajo adecuado.
- h. Motivación y apoyo al equipo de trabajo.
- i. Creación de sistemas de comunicación interna.
- j. Organización adecuada de los recursos específicos que el Centro tiene encomendados.
- k. Articulación de las relaciones del Centro con los servicios específicos del propio Ayuntamiento y de otros.
- l. Establecimiento de los niveles de coordinación necesarios con los responsables de los distintos equipamientos específicos de carácter comunitario de la ZTS.
- m. Participación en la negociación de conciertos y convenios.
- n. Establecimiento de canales de comunicación con otras instituciones.

**Artículo 12.** En ausencia de la persona que ostente la Dirección, sus funciones serán asumidas por el/la profesional que se designe: la Educadora Social.

**Artículo 13.** La unidad de apoyo a la estructura, no está adscrita a ningún programa ni servicio o prestación concreta, y la integra Administración y el personal subalterno. Si se constituyera una unidad de investigación y desarrollo, apoyo técnico o similar, se adscribiría a esta unidad de referencia.

**Artículo 14.** Administración se ocupa de las tareas administrativas y de gestión económica o de otra índole que se le encomienden. Asume entre otras, las siguientes:

- a. Tareas de trámite en los procedimientos administrativos.
- b. Participar, con la Intervención Municipal, en la gestión contable, operaciones presupuestarias, compras, contrataciones de obras, servicios, suministros, etc.
- c. Tareas de trámite y colaboración con el resto de unidades.
- d. Tareas de mecanografía, despacho de correspondencia, cálculo sencillo, manejo de máquinas y otros similares.
- e. Registro y archivo.
- f. Actualización de sistemas de información.
- g. Gestión del fondo de documentación.

**Artículo 15.** De los equipos de intervención social.

- 1. Se articularán en cada caso según los programas y proyectos que se desarrollen.
- 2. Garantizan, al menos, la cobertura de todas las prestaciones básicas del sistema público de servicios sociales, en función de las necesidades de la población. Esta garantía se concreta en las siguientes funciones:
  - a. Recepción y atención de las demandas individuales, familiares y grupales.



**AYUNTAMIENTO DE PEÑAFLOR**  
(Sevilla)

- b. Información de recursos sociales propios y de acceso a otros sistemas de protección social.
- c. Información sobre legislación social.
- d. Diagnósticos y valoraciones de casos. Tratamiento, seguimiento y evaluación de los mismos.
- e. Diseño y desarrollo de proyectos de intervención comunitaria.
- f. Formación de grupos en torno a problemáticas detectadas.
- g. Propuestas de creación de nuevos recursos.
- h. Diagnóstico e investigación aplicada sobre determinados aspectos de la realidad que se consideren adecuados para las estrategias de intervención que se establezcan, programando actividades preventivas, de apoyo y tratamiento psicosocial y (re)inserción, en su caso.
- i. Coordinación de acciones con otros servicios públicos, entidades, colectivos, asociaciones, organizaciones no gubernamentales, etc. Existentes, según las pautas establecidas por la Dirección.
- j. Fomento y organización del voluntariado social y los grupos de autoayuda y convivencia.

**CAPÍTULO IV. RÉGIMEN DE ADMISIONES Y BAJAS.**

**Artículo 16.** El Centro de Servicios Sociales, dentro del ámbito de actuación de la Ley 2/87 de Servicios Sociales, es de acceso directo para toda la población empadronada en el municipio y transeúntes no extranjeros.

**Artículo 17.** En lo que respecta a los extranjeros se tendrán en cuenta las normas de Derecho Internacional vigentes en la materia. No obstante, en reconocido estado de necesidad perentoria tendrán acceso a los servicios sociales municipales, en igualdad de derechos con el resto de la población en todo aquello que dependa del Ayuntamiento de Peñaflor. En las prestaciones que hayan de ser resueltas por otras administraciones, habrán de someterse a lo previsto en la legislación aplicable.

**Artículo 18.** Serán los programas y proyectos de intervención en cada momento, quienes establezcan la población potencialmente destinataria de los mismos.

**Artículo 19.** Las demandas verbales de una prestación de carácter individual o grupal podrán formularse en el Centro de Servicios Sociales al Servicio de Información, Valoración y Orientación (SIVO), que posteriormente canalizará, en su caso, a la UTS correspondiente, o directamente a cada UTS.

También se podrán demandar prestaciones por escrito, y desde la Dirección del Centro o persona en quien delegue, serán canalizadas a los profesionales competentes en la materia.



**AYUNTAMIENTO DE PEÑAFLOR**  
(Sevilla)

- Artículo 20.** La Dirección del Centro, para aquellas prestaciones que considere pertinentes, podrá establecer otros canales de acceso directo a determinados profesionales, sin perjuicio de implementar las medidas necesarias para garantizar que la información existente en el Sistema de Información de Servicios Sociales (SIUSS) corresponda a la realidad global del Centro.
- Artículo 21.** El acceso concreto individual o grupal a cada una de las prestaciones, se logrará mediante la valoración profesional que se realice en los estados de necesidad o demandas detectadas.
- Artículo 22.** Cuando la naturaleza de la prestación lo permita, el acceso a la misma requerirá propuesta técnica y resolución del titular de la Delegación Municipal competente.

**CAPÍTULO V. HORARIOS DEL CENTRO Y DE SUS SERVICIOS.**

- Artículo 23.** El Centro permanecerá abierto de lunes a viernes desde las 8 a las 15 horas, sin interrupción. Excepcionalmente, se podrá abrir sábados y domingos, previa autorización expresa por parte de la Dirección y la Concejal-Delegada de Servicios Sociales o quien le sustituya.
- Artículo 24.** El horario habitual de trabajo es de 8 a 15 horas. No obstante, es posible negociar horarios de carácter singular para algunos profesionales, en función de las tareas que estén llevando a cabo. Cualquier alteración del mismo deberá ser autorizada, en primera instancia, por la Dirección del Centro y posteriormente, por el Departamento de Personal, sin perjuicio de la participación del comité de Empresa y/o la Junta de Personal.
- Artículo 25.** El Servicio de Información, Valoración y Orientación tendrá un horario de atención al público de 9:30 a 13:30 de martes a viernes, excepto las demandas consideradas urgentes, entre las que se encuentran las afectadas por personas transeúntes.
- Artículo 26.** El resto de profesionales dispondrán de un horario propio de atención al público que la Dirección podrá modificar en función de la naturaleza y volumen del trabajo que estén desarrollando.
- Artículo 27.** La Unidad de Administración dispone de un horario de atención al público de 9 a 14 horas, de lunes a viernes. Los conserjes facilitarán información sencilla y orientativa al público que se lo demande, durante toda su jornada laboral.
- Artículo 28.** Sin perjuicio de lo expresado en los artículos anteriores, los horarios de atención al público de cada uno de los servicios y/o profesionales del Centro de Servicios Sociales, se expondrá en el tabón de anuncios de forma actualizada.



**AYUNTAMIENTO DE PEÑAFLOR**  
(Sevilla)

## **CAPÍTULO VI. SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS.**

**Artículo 29.** Del Consejo Local de Servicios Sociales

Las entidades, asociaciones y colectivos relacionados en los Servicios Sociales podrán integrarse en el Consejo Local de Servicios Sociales, considerado como un consejo sectorial cuya finalidad es la de canalizar la participación de la ciudadanía en los asuntos municipales específicos relacionados con dicha materia. El Consejo Local de Servicios Sociales se rige por sus propios estatutos, aprobados por acuerdo del Pleno de la Corporación.

**Artículo 30.** De las Comisiones de Personas Usuarias.

Con el ánimo de mejorar la calidad de los servicios y fomentar la implicación de las personas usuarias en la programación y evaluación de éstos, podrán establecerse esporádicamente comisiones, con el fin de medir la satisfacción de las mismas, realizar propuestas de mejora, etc. Su composición y funcionamiento se establecerá en consonancia con las técnicas de análisis que se vayan a utilizar.

**Artículo 31.** De los libros de sugerencias, quejas y reclamaciones.

1. El Centro de Servicios Sociales, desde una filosofía de mejora constante, promoverá un sistema propio de sugerencias y reclamaciones en dos ámbitos:
  - a. Libro de sugerencias y reclamaciones dirigidas a las personas usuarias y población en general.
  - b. Sistema de sugerencias, concebido desde una cultura de calidad total, dirigido al colectivo de profesionales del propio Centro.

## **CAPÍTULO VII. SISTEMA DE PAGO DE SERVICIOS.**

**Artículo 32.** Mediante la regulación en la correspondiente ordenanza fiscal, y en el marco de la legislación vigente en materia de haciendas Locales y de la específica que regule la prestación concreta, se podrán establecer precios públicos por la realización de determinadas prestaciones.

**Artículo 33.** Con carácter general, el sistema de pago de los servicios será mediante domiciliación bancaria, salvo otras instrucciones emanadas de la Tesorería Municipal.

**Disposición Adicional.** Para el desarrollo de este reglamento la Delegación de Servicios Sociales elaborará un Manual de Organización y Funcionamiento, en el que se detalle más expresamente las prestaciones a desarrollar, los programas, el acceso a los mismos, los equipos de trabajo, normas de carácter doméstico, etc. Dicho manual podrá modificarse anualmente en función de la programación y dinámica del Centro.



**AYUNTAMIENTO DE PEÑAFLOR**  
(Sevilla)

**Disposición Final.**

La presente Ordenanza entrará en vigor a los veinte días de haberse anunciado en el BOP de Sevilla la aprobación definitiva, conforme lo dispuesto en el artículo 7.2 del Decreto de 17 de junio de 1955, por el que se aprueba el Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales.

**Publicación definitiva en BOP de Sevilla nº 224, de fecha 25 de Septiembre de 2012.**