



## **REGLAMENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES**

(BOP Nº 24 , de 30 de enero de 2013)

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

**Artículo 1.** Este reglamento tiene como objeto regular las competencias, organización y funcionamiento del Centro de Servicios Sociales de Alcalá de Guadaíra.

**Artículo 2.** El presente reglamento se redacta de conformidad con lo dispuesto en la Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, la Ley de 2/1988 de 4 de abril, de Servicios Sociales de Andalucía, modificada por la Ley 15/2001 de 26 de diciembre; 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 de Andalucía, modificado por el Decreto 102/2000, de 15 de marzo y por el Decreto 153/2011, de 10 de mayo; 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.

**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, como son:

1. De información, valoración, orientación y asesoramiento al ciudadano, que comprenderá:
2. La información a los ciudadanos sobre sus derechos y los recursos sociales existentes en el ámbito de los servicios sociales.
3. La detección y análisis de las necesidades de los distintos sectores de la población con objeto de conseguir una mejor planificación de los servicios sociales.



Ayuntamiento de  
**Alcalá de Guadaíra**

4. De cooperación social, que tendrá como cometido la promoción y potenciación de la vida comunitaria, impulsando al asociacionismo.

5. De ayuda a domicilio, dirigido a la prestación de una serie de atenciones de carácter doméstico, social y de apoyo personal a individuos o familias, facilitándoles la autonomía en su medio habitual.

6. De convivencia y reinserción social, que tendrá como función la búsqueda de alternativas al internamiento en instituciones de las personas que se encuentran en especiales condiciones de marginación, procurando la incorporación de todos los ciudadanos a la vida comunitaria.

7. Otros que la dinámica social exija.

8. El Decreto 11/1992, de 28 de enero también dispone que junto a los servicios enumerados, los Servicios Sociales Comunitarios llevarán a cabo otras prestaciones complementarias de carácter económico como son:

9. Ayudas de Emergencia Social.

10. Ayudas Económicas Familiares.

11. Otras ayudas que pudieran establecerse.

12. Asimismo, en el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la autonomía y atención a la dependencia (Ley 39/2006 de 14 de diciembre), corresponde a los servicios sociales comunitarios del municipio de residencia de las personas solicitantes, iniciar la tramitación del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y, en su caso, del derecho a las prestaciones del sistema, así como la elaboración de la propuesta del Programa Individual de Atención, su coordinación, seguimiento y evaluación en el territorio.

**Artículo 4.** Además de las prestaciones básicas, configuran el ámbito de actuación propio y específico del Centro de Servicios Sociales, mientras estén en vigor, el Centro de Tratamiento de las Drogodependencias y el Centro de Atención Infantil Temprana.

**Artículo 5.** El territorio de referencia del Centro de Servicios Sociales es la Zona de Trabajo Social (Z.T.S.) de Alcalá de Guadaíra, 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 cuatro Unidades de Trabajo Social (UTS), establecidos en base al volumen de población, que coincidirán con la demarcación de los distritos municipales. Si se procediese a una modificación de los límites de los distritos municipales que resultase especialmente perjudicial para las intervenciones de las UTS, éstas podrán delimitarse de forma no coincidente con los Distritos.

La creación de una nueva Z.T.S. supondrá la modificación de las actuales U.T.S.

## **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, tienen 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 a 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.



Ayuntamiento de  
**Alcalá de Guadaíra**

- 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 entiende 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.

**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, 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.
- 4. Comparecer en el Centro guardando unas normas mínimas que no dificulten la relación con los profesionales y demás usuarios del Centro

### **CAPÍTULO III. REGLAS DE FUNCIONAMIENTO**

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

- 1 Dirección
- 2 Unidad de apoyo a la estructura
- 3 Equipos de intervención social



Ayuntamiento de  
**Alcalá de Guadaíra**

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

1. Responsabilidad inmediata del personal y de la gestión y funcionamiento del centro.
2. Organización adecuada de los recursos específicos que el Centro tiene encomendados.
3. Gestión de los presupuestos anuales.
4. Coordinación de planes, programas y proyectos del Centro.
5. Impulso de las tareas planificadoras, de evaluación e investigación.
6. Mejora de las metodologías, técnicas y procesos estandarizados, que afecten al conjunto de la estructura.
7. Mejora de los procedimientos administrativos.
8. Articulación de las relaciones del Centro con los servicios específicos del propio Ayuntamiento y de otros.
9. Establecimiento de los niveles de coordinación necesarios con los responsables de los distintos equipamientos específicos de carácter comunitario de la ZTS.
10. Establecimiento de canales de comunicación con otras instituciones.
11. Otras que la dinámica del Centro exija.

**Artículo 12.** En ausencia de la persona que ostente la Dirección sus funciones serán asumidas por el profesional titular de la Jefatura de Sección.

**Artículo 13.** La unidad de apoyo a la estructura no está adscrita a ningún programa ni servicio o prestación concreta y la integra la Unidad Administrativa, Asesoría Jurídica 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.** La Unidad Administrativa se ocupa de las tareas relacionadas con los procedimientos administrativos y de gestión económica o de otra índole que se le encomienden. Asume, entre otras, las siguientes:

- α) Tareas de trámite en los procedimientos administrativos.
- β) Participar con la Intervención Municipal en la gestión contable, operaciones presupuestarias, compras, contrataciones de obras, servicios, suministros, etc.



**Ayuntamiento de  
Alcalá de Guadaíra**

- χ) Tareas de trámite y colaboración con el resto de unidades del Centro.
- δ) Tareas de procesamientos de textos, bases de datos, hojas de cálculo, despacho de correspondencia, cálculo sencillo, manejo de máquinas, y otros similares.
- ε) Registro y archivo.
- φ) Actualización de sistemas de información.
- γ) Gestión del fondo de documentación.
- η) Otras que la dinámica del Centro exija.

**Artículo 15.** La Asesoría Jurídica realiza, entre otras:

1. Tareas de gestión, estudio, informe y propuesta de carácter administrativo de nivel superior.
2. Previa derivación de otros profesionales, asesoramiento externo a usuarios de servicios sociales, realización de determinados recursos administrativos y previos a la vía jurisdiccional, informes y escritos, en los que no sea preceptivo la participación de Letrado, para facilitar el acceso de los usuarios a los recursos sociales, etc.
3. Asesoramiento interno a los profesionales del Centro en materias relacionadas con las prestaciones y sus cometidos profesionales.
4. Otras, acordes con su puesto de trabajo, que la dinámica del Centro exija.

**Artículo 16.** El personal subalterno desarrolla tareas de:

- a) Vigilancia y custodia.
- b) Apoyo a los profesionales: archivo de historias, suministros, gestiones, etc.
- c) Pequeñas reparaciones de mantenimiento.
- d) Atención del teléfono, como operador: implica distribuir llamadas, recoger mensajes, hacerlos llegar a los profesionales, etc.
- e) Información sencilla y orientativa a los usuarios.
- f) Procurar el buen orden, clima y desenvolvimiento de los usuarios en los distintos lugares de espera.
- g) Otras acordes con su puesto de trabajo.



**Artículo 17.** De los equipos de intervención social.

- Se articularán en cada caso según los programas y proyectos que se desarrollen.
- 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:
  - 
  - Recepción y atención de las demandas individuales, familiares y grupales.
  - Información de recursos sociales propios y de acceso a otros sistemas protección social.
  - Información sobre legislación social.
  - Diagnósticos y valoraciones de casos. Tratamiento, seguimiento y evaluación de los mismos.
  - Diseño y desarrollo de proyectos de intervención comunitaria.
  - Formación de grupos en tomo a problemáticas detectadas.
  - Propuestas de creación de nuevos recursos.
  - 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 de (re)inserción, en su caso.
  - Coordinación de acciones con otros servicios públicos, entidades, colectivos, asociaciones, organizaciones no gubernamentales, etc. existentes, según las pautas establecidas por la Dirección.
  - Fomento y organización del voluntariado social y los grupos de auto ayuda y convivencia.
  - Otras que la dinámica social exija.

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

**Artículo 18.** 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. Con carácter prioritario se atenderán a personas,



Ayuntamiento de  
**Alcalá de Guadaíra**

familias y/o grupos sociales que se encuentren en situación de exclusión social o en riesgo de padecerla.

**Artículo 19.** 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 Alcalá de Guadaíra. En las prestaciones que hayan de ser resueltas por otras administraciones, habrán de someterse a lo previsto en la legislación aplicable.

**Artículo 20.** Serán los programas y proyectos de intervención en cada momento, quienes establezcan la población potencialmente destinataria de los mismos.

**Artículo 21.** Las demandas verbales de una prestación de carácter individual o grupal podrán formularse en el Centro de Servicios Sociales a la Unidad de Recepción, que posteriormente canalizará, en su caso, a la UTS correspondiente, o directamente en las sedes descentralizadas de cada UTS, ubicadas en el propio centro o en las oficinas de los Distritos Municipales. Estas demandas serán registradas en el Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales.

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.

**Artículo 22.** 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 23.** El acceso concreto individual o grupal a cada una de las prestaciones se logrará mediante la valoración profesional que se realice de los estados de necesidad o demandas detectadas. Cuando la naturaleza de la prestación lo permita, el acceso a la



Ayuntamiento de  
**Alcalá de Guadaíra**

misma requerirá propuesta técnica y resolución del titular de la Delegación Municipal competente.

**Artículo 24.** Producirán la baja como usuarios las siguientes circunstancias:

- a) Renuncia voluntaria de la persona.
- b) Que hayan cesado las causas que motivaron su acceso al Centro.
- c) Cambio de residencia a otro municipio.
- d) Incumplimiento de los deberes establecidos en el Artículo 9 de este Reglamento.
- e) Fallecimiento

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

**Artículo 25.** El Centro permanecerá abierto de lunes a viernes desde las 8 a las 21 horas, sin interrupción. Excepcionalmente, se podrá abrir sábados y domingos, previa autorización expresa por parte de la Dirección y la Delegación Municipal de Servicios Sociales o quien le sustituya.

**Artículo 26.** La entrada de público se realizará de 9 a 14 horas, y de 16 a 21'00 horas.

**Artículo 27.** 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 autorizado, en primera instancia, por la Dirección del Centro y posteriormente por el Departamento de Recursos Humanos, sin perjuicio de la participación del comité de Empresa y/o la Junta de Personal.

**Artículo 28.** La unidad de recepción y acogida tendrá un horario de atención al público de 9 a 11,30 horas de lunes a jueves, excepto las demandas consideradas urgentes, entre las que se encuentran las efectuadas por personas transeúntes.



Ayuntamiento de  
**Alcalá de Guadaíra**

**Artículo 29.** 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 30.** La unidad administrativa dispone de un horario de atención al público de 9-14 horas, de lunes a viernes. Los conserjes facilitarán información sencilla y orientativa al público que se lo demande durante toda su jornada laboral.

**Artículo 31.** 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 tablón de anuncios de forma actualizada.

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

### **Artículo 32. Del Consejo Local de Servicios Sociales**

Las entidades, asociaciones y colectivos relacionados con 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 33. 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 34. De las Comisiones Sociales de Distrito**



## Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra

En cada Distrito Municipal se promoverá la creación de comisiones y grupos de trabajo en los que participen la ciudadanía y las entidades vecinales del ámbito del Distrito. Estas comisiones tendrán una función de apoyo y consultiva para la programación, implementación y evaluación de los proyectos de intervención social que se desarrollan en cada Distrito Municipal.

Dichas comisiones serán coordinadas por la Trabajadora Social de referencia en el Distrito y se regirán para su funcionamiento y composición por las directrices que emanen de la Delegación de Servicios Sociales.

### **Artículo 35. De los libros de sugerencias, quejas y reclamaciones**

El Centro de Servicios Sociales, desde una filosofía de mejora constante, promoverá un sistema propio de sugerencias y reclamaciones en dos ámbitos:

- Libro de sugerencias y reclamaciones dirigidas a las personas usuarias y población en general.
- 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 36.** Mediante la regulación en la correspondiente ordenanza 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 37.** 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



Ayuntamiento de  
**Alcalá de Guadaíra**

mismos, los equipos de trabajo, normas de carácter doméstico, etc. Dicho manual podrá modificarse anualmente en función de la programación y dinámica del Centro.

Este Reglamento, aprobado por el Pleno del Ayuntamiento en la sesión celebrada con carácter ordinario el día dieciséis de noviembre de dos mil doce entrará en vigor cuando sea publicado íntegramente su texto en el “Boletín Oficial de la Provincia” y haya transcurrido el plazo de quince días a que se refiere el artículo 65 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

\*\*\*\*\*