

# **REGLAMENTO DEL CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES DE EL SAUCEJO**

## **Capítulo I. Disposiciones generales**

Artículo 1.º—Objeto.

Este reglamento tiene como objeto regular las competencias, organización y funcionamiento del Centro Municipal de Servicios Sociales (CMSS) de El Saucejo.

Artículo 2.º—Normativa de referencia.

El presente reglamento lo es de conformidad con las disposiciones legales vigentes: Ley 9/2016, de 27 de diciembre, 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; Orden del 26 de febrero de 2020 por la que se modifica el Anexo I de la Orden 28 de julio de 2000, conjunta de las Consejerías de Presidencia y Asuntos Sociales por la que se regulan los requisitos materiales y funcionales de los Servicios y Centros de Servicios Sociales de Andalucía y se aprueba el modelo de solicitud de Autorizaciones Administrativas.

Este reglamento regulará sus competencias municipales al amparo de lo que determine la Ley 39/2006, de Promoción de la autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de dependencia, así como conforme al Decreto 168/2007 de 12 de junio y la Orden de 15 de noviembre de 2007 de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social.

Artículo 3.º—Delimitación

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 servicios y 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 en lo que a gestión municipal se refiere.

Artículo 4.º—Ámbito Funcional

Además de las prestaciones básicas, configuran el ámbito de actuación propio y específico del CMSS los distintos Programas o Servicios Municipales en vigor que están vinculados directamente al Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de El Saucejo. De igual modo, se mantendrá la coordinación y supervisión técnica necesaria con respecto a otros recursos más específicos tales como el Centro Residencial de Personas Mayores.

Artículo 5.º—Ámbito Territorial

El territorio de referencia del CMSS es el Municipio de El Saucejo. El CMSS, ubicado en el edificio municipal situado en calle Alfonso XIII s/nº de esta localidad, se adscribe orgánicamente al Área Municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de El Saucejo.

#### Artículo 6.º—Acceso

1. El CMSS es de acceso directo para toda la población empadronada en el municipio y población transeúnte, así como extranjeros, siempre de conformidad con lo dispuesto en normas, tratados y convenios internacionales vigentes en esta materia.
2. El acceso de los usuarios a las prestaciones básicas, a los servicios sociales especializados y a cualquier otro recurso de carácter social adscrito, será ordinariamente a través del Centro.
3. 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.
4. Serán los programas y proyectos de intervención social que se planifiquen y desarrollen, quienes establezcan la población potencialmente destinataria o usuaria de los mismos en cada momento.

#### Artículo 7.º—Objetivos básicos

1. El CMSS favorecerá la promoción y el desarrollo pleno de los individuos y grupos, potenciando las vías de participación para la toma de conciencia, la búsqueda de recursos y la solución de los problemas dando prioridad a aquellas necesidades más urgentes.
2. Contribuirá al fomento del asociacionismo en materia de servicios sociales, como cauce eficiente para el impulso del voluntariado social.
3. Potenciará el establecimiento de vías y estrategias de coordinación entre organismos y profesionales que actúen, dentro de su ámbito territorial, en el ámbito de los Servicios Sociales.

## **Capítulo II.**

### **Derechos y deberes de las personas usuarias**

#### Artículo 8.º—Derechos

Las personas usuarias del CMSS, 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 expedientes.
- e. Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándolo junto a 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 en 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 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- i. Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados 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 en general.

#### Artículo 9.º—Reclamaciones

Si un usuario del CMSS 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 en primera instancia ante la Dirección, quien contestará igualmente por escrito a la mayor brevedad posible.

#### Artículo 10.º—Deberes

Las personas usuarias del CMSS tienen del deber de: 1. Colaborar con los profesionales del Centro en la resolución del caso o demanda planteada. 2. Informar verazmente al personal técnico del Centro de la situación que les afecta. 3. Utilizar adecuadamente las instalaciones, dependencias y servicios del CMSS, cuidando el mobiliario, guardando las normas de convivencia y respeto mutuo dentro del mismo, respetando los horarios y normas establecidos tanto para la atención al público como para el desarrollo de las diferentes actividades relacionadas con el Centro.

### **Capítulo III. Reglas de funcionamiento**

#### Artículo 11.º—Estructura organizativa

Las unidades organizativas del CMSS serán:

1. Dirección-Coordinación
2. Unidad de apoyo administrativo
3. Equipos de intervención social

Artículo 12.º—La Coordinación

La Dirección-Coordinación 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.
  - c. Representación del centro ante otras administraciones.
  - d. Otras que se determinen en función de la dinámica propia del Centro.
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. Justificación de cuentas ante la Intervención Municipal.
  - f. Otras que la dinámica del Centro exija.
3. De tipo técnico:
  - a. Coordinación de las actuaciones.
  - b. Impulso de las tareas planificadoras y de evaluación.
  - c. Impulso de la actividad investigadora.
  - d. Objetivos y actividades formativas internas.
  - e. Impulso de publicaciones de documentos técnicos emanados de la experiencia, así como su difusión.
  - f. Mejora de las metodologías, técnicas y procesos estandarizados, que afecten al conjunto de la estructura.
  - g. Optimización de los recursos humanos y materiales.

- h. Creación de un clima de trabajo adecuado.
- i. Motivación y apoyo al equipo de trabajo.
- j. Creación de sistemas de comunicación interna.
- k. Organización adecuada de los recursos específicos que el Centro tiene encomendados.
- l. Articulación de las relaciones del Centro con los servicios específicos del propio Ayuntamiento y de otros.
- m. Establecimiento de los niveles de coordinación necesarios con los responsables de las distintas administraciones, prestaciones, programas y servicios adscritos al CMSS.
- n. Participación en la negociación de conciertos y convenios relativos al Centro.
- o. Establecimiento de canales de comunicación con otras instituciones.
- p. Otras que la dinámica del Centro exija.

#### Artículo 13.º— Dirección-Coordinación delegada

En ausencia de la persona que ostente la Coordinación, sus funciones serán asumidas por el/la profesional que se designe.

#### Artículo 14.º—Unidad de apoyo administrativo

La Unidad de apoyo administrativo no está adscrita a ningún programa ni servicio o prestación concreta y corresponde su función al técnico/a Administrativo, a quien competirá las tareas y funciones correspondientes a dicha actividad auxiliar y de apoyo en la gestión administrativa del CMSS, así como las que le sean delegadas expresamente por la Coordinación o bien a instancias de los responsables de programas y servicios. Esta unidad, asume, entre otras, las siguientes funciones:

- a. Tareas de tramitación de procedimientos y expedientes administrativos relativos al Centro.
- b. Tareas de trámite y colaboración con el resto de unidades para agilizar el funcionamiento de los correspondientes servicios y programas.
- c. Tareas de registro y archivo de la documentación.
- d. Despacho de correspondencia y gestión del correo que dependa del Centro.
- e. Realización de tareas de atención personal y telefónica, al público y/o a otras entidades y organismos, bajo las instrucciones de la Coordinación y los responsables de programas y servicios.
- f. Otras que la dinámica del Centro exija acordes con el puesto.

#### Artículo 15.º—Unidad de apoyo a la estructura

Si para garantizar el buen funcionamiento del CMSS fuera necesario en adelante contar con personal específico complementario para la realización de tareas subalternas auxiliares (vigilancia, limpieza, reparaciones de mantenimiento, etc.), se adscribiría a una Unidad de apoyo a la estructura del CMSS. Actualmente, dichas tareas corresponden al personal de Mantenimiento y servicio de limpieza del Ayuntamiento.

#### Artículo 16.º—Equipos de Intervención Social

1. Se considera aquí a toda la plantilla de profesionales responsables de las distintas prestaciones básicas, servicios y programas estructurales del Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de El Saucejo que se adscriben al CMSS.

2. Se articularán en cada caso según los programas y proyectos que se desarrollen.

3. Garantizarán, al menos, la cobertura de todas las prestaciones básicas del Sistema Público de Servicios Sociales, en función de las necesidades de la población.

a) Información, valoración, orientación y asesoramiento.

b) Servicio de Ayuda a Domicilio.

c) Convivencia y reinserción social.

d) Cooperación social.

e) Prestaciones complementarias de las anteriores, entre las que se incluye las ayudas de emergencia social y las ayudas económicas familiares.

4. Las funciones específicas de los Equipos de Intervención Social del CMSS, dependerán de a los contenidos y objetivos específicos de cada una de las prestaciones sociales, programas y proyectos que se desarrollan en el ámbito municipal de los Servicios Sociales. Como mínimo, se garantizan las siguientes funciones:

a) Recepción y atención de las demandas individuales, familiares y grupales.

b) Información de recursos sociales propios y de acceso a otros sistemas de protección Social.

c) Información sobre la legislación social.

d) Estudios y valoraciones sociales de casos. Tratamiento, seguimiento y evaluación de los mismos.

e) Diseño y desarrollo de proyectos de intervención comunitaria.

f) Análisis e investigación sobre determinados aspectos de la realidad que se consideren adecuados para las estrategias de intervención que se establezcan,

programando las actividades preventivas, de apoyo y/o tratamiento psicosocial y socioeducativo, en su caso.

g) Coordinación de acciones con otros servicios públicos, entidades, profesionales, recursos, colectivos, movimientos asociativos, etc.

5. Será función de cada uno de los profesionales del Equipo Técnico del CMSS, velar por el buen desarrollo y la mejora continua de las diferentes prestaciones, servicios, programas y proyectos sociales de los que sean responsables.

6. Para facilitar la organización o el desarrollo de determinados proyectos, programas o actividades sociales específicas que así lo requieran, podrá ser necesaria la implicación del Equipo Técnico en su conjunto, o la formación de comisiones de trabajo. En estas circunstancias, procederá establecer las dinámicas de coordinación y asignación de tareas que sean precisos, en colaboración con la Coordinación del Centro.

7. A instancias de la Coordinación o responsables superiores, corresponderá a los miembros del Equipo Técnico informar, documentar y asesorar sobre la marcha o las incidencias de los distintos recursos sociales a los que se adscriben, en caso necesario.

8. Otras que las necesidades sociales o la dinámica del Centro exija.

#### Artículo 17.º—Documentación del CMSS

1. Para el buen desarrollo del CMSS, se elaborará un Manual de Organización y Funcionamiento en el que se detallarán más expresamente las prestaciones, los programas y servicios, la plantilla de profesionales de los equipos de trabajo, etc. Dicho Manual podrá modificarse anualmente en función de la programación y dinámica concreta del Centro.

2. Desde el CMSS se dispondrá de una Programación anual, donde se recogerán objetivos, metodología y calendario de las mismas.

3. Se elaborará también una Memoria anual de actividades, donde se valorarán los resultados de esa programación y se propondrán aquellas medidas que pudieran servir para mejorar programaciones futuras.

### **Capítulo IV**

#### **Horarios del Centro y de sus servicios**

#### Artículo 18.º—Características horarias generales

1. El CMSS permanecerá abierto en horario de mañana de lunes a viernes de forma ininterrumpida, contando con el personal técnico y administrativo necesario en función de la actividad que se esté realizando.

2. Ordinariamente, el Centro permanecerá abierto al público de 8.00 a 15.00 horas.

3. Determinados programas o actividades comunitarias podrán requerir su realización en horario de tarde o excepcionalmente en jornadas de sábados o domingos. En estas circunstancias, el Centro deberá contar con el personal necesario para el normal desarrollo de las actividades que se trate.

4. Las condiciones horarias de atención al público, deberán ser expuestas al público claramente, de forma actualizada, en lugar bien visible y de fácil acceso para todos los ciudadanos (tablón de anuncios o similar).

5. No obstante, circunstancias diversas podrán suponer la modificación de los horarios habituales de atención al público, lo cual habrá de ser expuesto en las condiciones ya mencionadas.

6. El horario laboral que han de cumplir los profesionales adscritos al CMSS será el que determine el Convenio Colectivo del personal del Ayuntamiento en vigor.

## **Capítulo V. Sistemas de participación de las personas usuarias**

Artículo 19.º—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 20.º—De las 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 los mismos, podrán aplicarse determinadas metodologías y técnicas (reuniones o comisiones de personas interesadas, entrevistas, cuestionarios, etc.), con el fin de medir la satisfacción de las personas usuarias del CMSS, evaluar la eficacia de determinados programas, recoger propuestas de mejora, etc.

Artículo 21.º—De los libros de sugerencias, quejas y reclamaciones

El CMSS, 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 concepción de búsqueda de calidad y mejora constante, dirigido al colectivo de profesionales del propio Centro.

Artículo 22.º—Sistema de pago de servicios

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 23.º—Entrada en vigor

El Presente Reglamento, una vez aprobado definitivamente, entrará en vigor a partir de su publicación en el «Boletín Oficial» de la provincial de Sevilla (BOP) y previo cumplimiento de los trámites establecidos en los artículos 65.2 y 70.2 de la Ley 7/1985 de dos de abril Reguladora de las Bases de Régimen Local. En El Saucjeo a 26 de abril de 2023.—La Alcaldesa-Presidenta, María Moreno Navarro