

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

**CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES
COMUNITARIOS**

**PATRONATO MUNICIPAL DE ASUNTOS
SOCIALES
AYUNTAMIENTO DE JAÉN**



PREÁMBULO:

Los Centros de Servicios Sociales Comunitarios, de titularidad y gestión pública, constituyen la estructura básica del nivel primario de los servicios sociales. La organización y gestión de estos centros corresponde a la entidades locales de cada territorio, en el marco de la planificación autonómica y en el ejercicio de las competencias propias en materia de servicios sociales que les atribuye el Estatuto de autonomía de Andalucía y la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía.

En este sentido, los servicios sociales comunitarios se configuran como el primer nivel de referencia para la valoración de las necesidades, la planificación, la intervención, tratamiento, seguimiento, evaluación de la atención y coordinación con otros agentes institucionales del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía , garantizando la universalidad en el acceso al mismo y su proximidad a las personas usuarias, familias, unidades de convivencia y grupos de la comunidad.

Asimismo la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, aborda y establece los procedimientos de intervención profesional, los derechos y deberes de la ciudadanía, los servicios, recursos y prestaciones etc, que afectan directamente a los contenidos a reflejar en este documento.

La Orden de 26 de Febrero de 2020, por la que se modifica el Anexo I de la orden 28 julio de 2000, conjunta de la Consejería de la Presidencia y de Asuntos Sociales, determina los requisitos mínimos que habrán de cumplir todos los Servicios y Centros de Servicios sociales de Andalucía, de conformidad con lo establecido en el artículo 6 del Decreto 87/1996, de 20 de febrero, por el que se regula la autorización, registro y acreditación de los Servicios Sociales de Andalucía, modificado por el Decreto 102/2000, de 15 de Marzo.

Por ello, para dar cumplimiento a las actuales exigencias normativas, se establece la actualización y adaptación del anterior Reglamento de Régimen Interior de los Centros de Servicios Sociales, aprobado en 2006, en los términos que siguen.

INDICE

CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES	5
ARTÍCULO 1. OBJETO.....	5
ARTÍCULO 2. DEFINICIÓN Y OBJETIVOS.....	5
ARTÍCULO 3. ÁMBITO COMPETENCIAL Y FUNCIONAL.....	5
ARTÍCULO 4. IDENTIFICACION Y TITULARIDAD.....	7
ARTÍCULO 5. ESTRUCTURA FÍSICA DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES.....	8
CAPITULO II. DE LAS PRESTACIONES DE LOS CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS.....	9
ARTÍCULO 6. DEFINICIÓN.....	9
ARTÍCULO 7. PRESTACIONES DE LOS CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES.....	9
ARTÍCULO 8. GESTION DIRECTA DE SERVICIOS Y PROGRAMAS.....	9
CAPÍTULO III. CIUDADANÍA DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS.....	10
ARTÍCULO 9. TITULARES DEL DERECHO A LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES	10
ARTÍCULO 10. CONDICIONES DE ACCESO A LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES.....	10
ARTÍCULO 11. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS.....	11
ARTÍCULO 12. OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES.....	12
CAPÍTULO IV. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LOS RECURSOS HUMANOS DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS	14
ARTÍCULO 13. ORGANIZACIÓN.....	14
ARTÍCULO 14. FUNCIONES GENERALES DEL PERSONAL DEL CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS.....	14
ARTÍCULO 15. ESTRUCTURA DEL EQUIPO DE SERVICIOS SOCIALES. ...	15
ARTÍCULO 16. DIRECCIÓN DEL CENTRO.....	15
ARTÍCULO 17. EQUIPO TÉCNICO.....	15
ARTÍCULO 18. OTROS PROFESIONALES.....	16
ARTÍCULO 19. ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS.....	16
ARTÍCULO 20. DERECHOS DEL PERSONAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES.....	16
ARTÍCULO 21. DEBERES DEL PERSONAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES.	17
CAPÍTULO V. FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS	19
ARTÍCULO 22. CALENDARIO Y HORARIO DE APERTURA DE LOS CENTROS.....	19
ARTICULO 23. IDENTIFICACION E INFORMACION GENERAL.....	19

ARTICULO 24. PROCEDIMIENTO ORDINARIO DE ATENCION A LAS PERSONAS USUARIAS.	19
ARTÍCULO 25. PROCEDIMIENTO DE ATENCION SOCIAL URGENTE.....	20
ARTÍCULO 26. CAUSAS DE BAJA O CESE DE INTERVENCIÓN COMO PERSONA USUARIA.	20
ARTÍCULO 27. REGIMEN SANCIONADOR PERSONAS USUARIAS Y PERSONAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES.....	21
27.1. FALTAS PERSONAS USUARIAS.....	21
27.2 SANCIONES PERSONAS USUARIAS.	21
27.3 FALTAS Y SANCIONES PERSONAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES	22
ARTICULO 28 .SOPORTES DOCUMENTALES.	22
ARTÍCULO 29. REGISTRO DE PERSONAS USUARIAS.....	23
ARTICULO 30.PROGRAMA ANUAL DE CENTRO.	23
ARTICULO 31.MEMORIA ANUAL DEL CENTRO.	23
CAPÍTULO VI. SISTEMAS DE PARTICIPACION.....	24
ARTICULO 32. PARTICIPACION CIUDADANA.	24
ARTÍCULO 33. COFINANCIACIÓN DE SERVICIOS A CARGO DE PERSONAS USUARIAS.	24
ARTÍCULO 34. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS DE LAS PERSONAS USUARIAS.	24
CAPÍTULO VII. DE LA COMUNICACIÓN Y LA COORDINACIÓN	26
ARTÍCULO 35. PROCESOS DE COMUNICACIÓN.....	26
ARTÍCULO 36. PROCEDIMIENTOS DE COORDINACIÓN.....	26
ARTÍCULO 37. DE LAS REUNIONES DE EQUIPO.....	26
ARTÍCULO 38. WEB MUNICIPAL.	26
ARTÍCULO 39. FORMACIÓN, INVESTIGACIÓN, PRÁCTICAS PROFESIONALES Y ACADÉMICAS, INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS. ...	27
CAPÍTULO VIII. DE LA CALIDAD DE LAS PRESTACIONES Y LOS SERVICIOS.....	28
ARTÍCULO 40. CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.	28
ARTÍCULO 41. PRINCIPIOS GENERALES DE CALIDAD.	28
DISPOSICIÓN FINAL:.....	29

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. OBJETO.

El presente reglamento tiene por objeto regular la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Jaén para promover y garantizar el derecho universal de la ciudadanía al acceso a los servicios sociales en condiciones de igualdad.

ARTÍCULO 2. DEFINICIÓN Y OBJETIVOS.

Los Centros a los que hace referencia el artículo 1, constituyen la estructura física, administrativa y técnica básica de los Servicios Sociales Comunitarios, cuyo ámbito territorial de referencia es la Zona Básica de Servicios Sociales, conforme a la delimitación poblacional establecida por el Ayuntamiento de Jaén.

Los Servicios Sociales Comunitarios facilitan el acceso de las personas usuarias al conjunto del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía y constituyen el nivel de referencia para la prevención de situaciones de vulnerabilidad social, la valoración de las necesidades, la planificación, la intervención, el seguimiento y la evaluación de la atención, así como la coordinación con otros agentes e instituciones presentes en el territorio, al objeto de articular la respuesta a las necesidades individuales, familiares, grupales y comunitarias de atención. Dichos servicios se desarrollarán desde estos centros de manera directa o en colaboración con otras entidades.

A tal efecto estarán dotados de los medios físicos, funcionales y de los recursos humanos necesarios conforme a los estándares de calidad que se establezcan en la normativa de aplicación.

ARTÍCULO 3. ÁMBITO COMPETENCIAL Y FUNCIONAL.

El ámbito de aplicación de este Reglamento se circunscribe, al funcionamiento general de los cinco Centros Municipales de Servicios Sociales Comunitarios del Excmo. Ayuntamiento de Jaén que atienden las cinco zonas básicas de servicios sociales.

Las funciones de los Centros Municipales de Servicios Sociales Comunitarios son las que la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, en su artículo 28, atribuye a los Servicios Sociales Comunitarios, que son las siguientes:

1. La información, valoración, orientación y asesoramiento a la población sobre las prestaciones y servicios del Sistema Público de Servicios Sociales y de otros posibles recursos de otros sistemas de protección social de Andalucía.

2. La puesta en marcha de actuaciones de carácter preventivo y terapéutico tendentes a propiciar el desarrollo y la integración social de la población y la disminución de las situaciones de riesgo social.
3. El diseño y desarrollo de intervenciones de promoción de la autonomía, la calidad de vida y el bienestar social de la población de referencia en su ámbito de competencia.
4. La identificación e intervención en situaciones de exclusión social o riesgo de lo, situaciones de violencia de género, situaciones de violencia intergeneracional y de iguales, dependencia y desprotección de personas en situación de vulnerabilidad social.
5. El análisis y la valoración integral de las demandas, necesidades de atención, problemáticas sociales, así como el grado de complejidad de las situaciones de necesidad de la población de referencia.
6. La atención a situaciones de urgencia o emergencia social.
7. La elaboración del Proyecto de Intervención Social que contemple el conjunto de los recursos disponibles en el territorio, que asegure la atención integral y su continuidad ,que tenga en cuenta las creencias ,preferencias y estilo de vida de la persona y que involucre activamente a las personas de su entorno mas próximo en su desarrollo.
8. El seguimiento y evaluación de resultados respecto de los objetivos propuestos en el Proyecto de Intervención Social, con la participación activa de la persona y su familia o unidad de convivencia.
9. La derivación ,acorde con el Proyecto de Intervención Social, al recurso o servicio mas idóneo del nivel especializado del sistema Publico de Servicios Sociales de Andalucía o ,en su caso ,a otro del sistema de protección social.
10. La sensibilización y el fomento de la participación activa de la comunidad en la búsqueda de respuestas a las situaciones de necesidad social, así como a la mejora y promoción de las condiciones de vida y convivencia social.
11. La promoción de la animación comunitaria, participación social y solidaridad y voluntariado social en el marco de esta ley.
12. La coordinación con los servicios sanitarios de atención primaria y especializada, con especial atención al área de salud mental, para el diseño de paquetes de servicios integrados que den respuesta a las necesidades de atención social y sanitaria de la población de referencia.
13. La coordinación con los servicios educativos para facilitar una atención integral a las personas menores de edad, de forma simultánea y continuada, y a poyar a sus familias.
14. La coordinación con los servicios de empleo para lograr la inserción social y laboral de aquellas personas con dificultades para acceder o mantener un empleo, contribuyendo a la búsqueda de oportunidades de inserción.
15. La coordinación con los servicios públicos de vivienda mediante el establecimiento de actuaciones conjuntas para el acceso a la vivienda, la adecuación y mantenimiento de la misma, y especialmente frente a la pérdida de vivienda.
16. La coordinación con los servicios de justicia, fuerzas y cuerpos de seguridad y cualquier otro vinculado a los servicios públicos de la Administración autonómica para el diseño de paquetes de servicios

- integrados que den respuesta a las necesidades de atención social de la población de referencia.
17. La coordinación y el trabajo en red con los servicios especializados, con los equipos profesionales de los demás sistemas de protección social y con las entidades y asociaciones del entorno que actúan en el ámbito de los servicios sociales.
 18. El estudio de la evolución y desarrollo de la realidad social local para la identificación de necesidades existentes o emergentes que requieran intervención social.
 19. El análisis de la información sobre necesidades y demandas de de servicios sociales de la población de referencia para la planificación de las prestaciones y recursos necesarios.
 20. La evaluación de resultados de las actuaciones, intervenciones y tecnologías aplicadas al ámbito de los servicios sociales comunitarios.
 21. El estudio de la realidad social y análisis de necesidades y demanda de servicios sociales. En la evaluación de resultados se tendrá en cuenta el diferente impacto entre mujeres y hombres y se aplicara la perspectiva de genero para facilitar la no perpetuación de roles de genero.
 22. La organización y gestión de las prestaciones garantizadas y condicionadas que, según el Catalogo de Prestaciones del Sistema Publico de Servicios Sociales, sean ofertadas desde los servicios sociales comunitarios.
 23. La participación en la gestión de los servicios de atención a las personas en situación de dependencia, de acuerdo con la normativa reguladora y dentro de las competencias que la legislación vigente les atribuye.
 24. La promoción de medidas de inclusión social, laboral o educativa para su población de referencia.
 25. El desarrollo de actuaciones de prevención, información y reinserción social en materia de menores, la detección e intervención en casos de menores en situación de riesgo; y cuando sea necesario, el abordaje terapéutico en el propio medio, mediante un tratamiento específico e integrador que compense situaciones de riesgo de desprotección o permita la reunificación familiar en aquellos casos en los que haya sido necesaria la adopción de medidas de protección.
 26. El abordaje terapéutico para evitar la adopción de medidas de protección y en su caso aquellas dirigidas a la reunificación familiar.
 27. El desarrollo de la mediación comunitaria e intercultural como método de resolución de conflictos y de promoción del empoderamiento ciudadano en la autogestión de sus conflictos.
 28. Cualesquiera otras atribuidas o encomendadas por la normativa vigente.

ARTÍCULO 4. IDENTIFICACION Y TITULARIDAD.

El Ayuntamiento de Jaén, a través del Patronato Municipal de Asuntos Sociales, en adelante PMAS, ostenta la titularidad de los Centros Municipales de Servicios Sociales Comunitarios y asume la gestión, dirección y coordinación de los mismos, como responsable de desarrollar la política de

Servicios Sociales en el municipio.

Estos centros, circunscritos a las Zonas Básicas de Servicios Sociales establecidas en nuestra ciudad, son: Magdalena, Peñamefécit, Bulevar, Polígono del Valle y San Felipe.

Todo ello sin perjuicio de las posibles modificaciones futuras en cuanto a su número y delimitación territorial que pudieran adoptarse por el PMAS.

ARTÍCULO 5. ESTRUCTURA FÍSICA DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES.

El Ayuntamiento de Jaén, ha organizado la atención presencial en los cinco centros de servicios sociales comunitarios, adecuándose los mismos a los requisitos materiales y funcionales, tanto generales como específicos, establecidos en la Orden de 28 de julio de 2000, y de conformidad con lo establecido en el art. 6 del Decreto 87/1996, de 20 de febrero, por el que regula la autorización, registro y acreditación de los Servicios Sociales de Andalucía, modificado por el Decreto 102/2000, de 15 de marzo, garantizando así la cercanía y por tanto el acceso a los servicios sociales básicos a todas las personas en igualdad de condiciones, especialmente en materia de accesibilidad.

CAPITULO II. DE LAS PRESTACIONES DE LOS CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS.

ARTÍCULO 6. DEFINICIÓN.

Las **prestaciones** del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, (artículo 40 de la Ley de Servicios sociales de Andalucía), son las actuaciones concretas y personalizadas que se ofrecen a las personas o unidades de convivencia, o programas de intervención comunitaria, en atención a sus necesidades de intervención, transformación social y prevención.

ARTÍCULO 7. PRESTACIONES DE LOS CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES

Los Centros de Servicios Sociales Comunitarios, prestarán directamente o en colaboración con los Servicios centrales del PMAS, los servicios, programas y prestaciones de conformidad con lo dispuesto en el capítulo IV de la Ley de Servicios Sociales de Andalucía y normativa que la desarrolla y que correspondan a las funciones de los Servicios Sociales Comunitarios, así como otros que pudieran atribuirse por delegación o que la dinámica social exija.

Dichas prestaciones estarán desarrolladas en la estructura programática correspondiente al Catálogo o Carta de Servicios, la cual permanecerá expuesta en cada centro y se dará difusión a través de la Web municipal.

ARTÍCULO 8. GESTION DIRECTA DE SERVICIOS Y PROGRAMAS.

El Ayuntamiento de Jaén podrá prestar un Catálogo propio de Servicios y Programas de los Centros Municipales de Servicios Sociales Comunitarios en el que podrán estar incluidas, además de las prestaciones garantizadas del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía para los servicios sociales comunitarios, otros servicios y programas que se ofrezcan desde estos Centros, en ejercicio de su autonomía local.

CAPÍTULO III. CIUDADANÍA DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

ARTÍCULO 9. TITULARES DEL DERECHO A LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES

1. Conforme a lo establecido en el artículo 6 de la Ley de Servicios Sociales de Andalucía, son titulares del derecho a los servicios y prestaciones sociales municipales:

a) Todas las personas que tengan **vecindad administrativa** en la ciudad de Jaén.

b) Las personas con derecho **de asilo a quienes se reconozca la condición de refugiado, o la protección subsidiaria**, en los términos que establecen los tratados internacionales y la legislación en materia de extranjería. Asimismo en el ámbito de este Ayuntamiento tendrán derecho a los Servicios sociales aquellas personas que tengan en trámite la solicitud de la orden de protección internacional.

c) Todas aquellas personas, no contempladas con anterioridad, que se encuentren en la Ciudad de Jaén en una **situación de urgencia personal, familiar o social**, que podrán acceder a aquellas prestaciones que permitan atender tales contingencias y, en todo caso, tendrán garantizado el derecho a los servicios de información, valoración, diagnóstico y orientación, tanto en el nivel primario como en el especializado.

2. Lo establecido en el apartado anterior se entiende sin perjuicio de los requisitos que se establezcan por la normativa para determinar las condiciones de acceso a las distintas prestaciones y servicios.

3. Para el acceso a las prestaciones y servicios sociales enmarcados en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia se estará a lo previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

ARTÍCULO 10. CONDICIONES DE ACCESO A LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES

1. Como criterio general será necesaria la vecindad administrativa o el empadronamiento, para acreditar la residencia habitual en la ciudad de Jaén y acceder a los servicios de los centros municipales de servicios sociales, exceptuando las personas afectadas por situaciones que requieran atención social urgente según lo estipulado en el artículo anterior y en el presente.

2. Respecto al **empadronamiento de personas sin domicilio** y consiguiente acceso de estas a los Centros de Servicios Sociales Municipales, se estará a las instrucciones técnicas que sobre gestión del Padrón Municipal se encuentren vigentes en cada momento.

3. Las personas que aleguen residencia pero que no estén empadronadas en la ciudad de Jaén o cuya dirección de empadronamiento no coincida con la real, con carácter general, serán requeridas para que regularicen su situación en el plazo de 3 meses, salvo casos debidamente justificados. Una vez regularizada la situación, las personas serán atendidas en el Centro Municipal

de Servicios Sociales Comunitarios correspondiente a la ZBSS donde conste su empadronamiento

Las personas sin hogar, serán atendidas en los términos definidos a través de los correspondientes protocolos de urgencia social a nivel comunitario, realizados según normativa vigente en la materia.

4. Las Direcciones de los Centros Municipales de Servicios Sociales Comunitarios informarán al servicio competente sobre aquellas personas residentes en Jaén que manifiesten o que presenten impedimentos objetivos para empadronarse, debidamente justificados y ajenos a su voluntad. Dichas personas, en todo caso, accederán a los servicios en los términos establecidos en la normativa vigente y de acuerdo a las directrices que se establezcan desde el PMAS.

5. Se exceptúan de lo dicho anteriormente, las situaciones de personas que han quedado sin domicilio en los últimos 6 meses y mantengan su empadronamiento en la Zona Básica de Servicios Sociales o tengan una especial vinculación con la misma. Estas personas serán atendidas por el Centro Municipal de Servicios Sociales Comunitarios, sin perjuicio de que requieran los servicios y prestaciones del Centro de Transeúntes.

6. Las personas que, en virtud de representación legal, relación familiar, de vecindad, amistad, etc. soliciten ayuda para una tercera persona, serán atendidas en el Centro Municipal de Servicios Sociales Comunitarios en cuya Zona Básica de Servicios Sociales se encuentre empadronada la persona a la que representan legalmente.

7. En los casos de excepción al requisito del empadronamiento contemplado en la presente normativa, deberán acreditar documentalmente tal situación.

ARTÍCULO 11. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS.

Las personas usuarias de los servicios sociales comunitarios, tendrán garantizado el ejercicio de los siguientes derechos:

1. Recibir una atención directa, adecuada a sus necesidades, mediante un proyecto de intervención social en el que se consideren los aspectos individual, familiar, convivencial y comunitario, en función de la valoración de su situación.
2. Tener asignada una persona profesional de referencia que procure la coherencia, el carácter integral y la continuidad del proceso de intervención y dentro de los condicionamientos y límites establecidos reglamentariamente, al cambio del profesional de referencia y a un segundo diagnóstico de su situación.
3. Recibir y obtener las prestaciones y servicios de calidad que les sean prescritos por el profesional de referencia en los términos previstos.
4. Disponer de un Proyecto de Intervención Social y a participar en el proceso de toma de decisiones sobre su situación personal y familiar, así como a dar o denegar su consentimiento en relación con una determinada intervención.
5. A la confidencialidad, entendiéndose por ello el derecho a que los datos de carácter personal que obren en su expediente o en cualquier documento que les concierna sean tratados con pleno respeto de lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de datos de carácter personal. No será preciso el consentimiento de la

persona interesada para comunicar dicha información a terceras personas cuando se trate de personal inspector en el ejercicio de una acción inspectora o de cualquier otro de los supuestos previstos en el artículo 11.2 de la citada Ley.

6. Recibir una atención urgente o prioritaria en los supuestos determinados por la Administración Local.

ARTÍCULO 12. OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES

1. Las personas usuarias que accedan a los centros de servicios sociales municipales o quienes en su caso ostenten su representación legal, tienen las siguientes **obligaciones** establecidas en el artículo 12 de la Ley 9/2016, de Servicios Sociales de Andalucía, esto es:

a) Conocer y cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos para la obtención y el uso y disfrute de las prestaciones y servicios, haciendo un uso responsable de los mismos.

b) Facilitar información veraz de los datos personales, convivenciales, familiares, económicos y patrimoniales necesarios, y presentar los documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar y atender su situación, salvo que estos ya obren en poder de la Administración municipal, y autorizar su obtención cuando exista convenio con otras Administraciones Públicas.

c) Colaborar en el cumplimiento del correspondiente proyecto de intervención social y participar activamente en el proceso de mejora, autonomía e inserción social establecidos.

d) Comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar al proceso de inserción social o a las prestaciones solicitadas o recibidas.

e) Contribuir a la financiación del coste de los servicios recibidos, cuando así lo establezca la normativa aplicable, en función de la capacidad económica de la persona usuaria y, en su caso, de la unidad de convivencia.

f) Destinar la prestación recibida a la finalidad para la que se ha concedido y llevar a efecto las contraprestaciones y obligaciones que en cada caso se establezcan.

g) Comparecer ante la Administración Municipal, a requerimiento del Centro que trámite o haya tramitado una prestación o servicio.

h) Observar una conducta basada en el respeto, la no discriminación y la colaboración para facilitar la convivencia en el establecimiento o centro en el que se les presten servicios sociales, así como la resolución de los problemas.

i) Respetar la dignidad y los derechos del personal que presta los servicios que reciben y atender a sus indicaciones.

j) Utilizar con responsabilidad y cuidar las instalaciones y bienes muebles de los centros en los que se les presten servicios sociales.

k) Firmar el contrato social pertinente con la entidad prestadora del servicio.

l) A las personas usuarias de los servicios sociales les corresponde, además, el cumplimiento de las otras obligaciones establecidas en el presente.

2. Las personas menores de edad y las que tengan la capacidad modificada judicialmente, así como sus padres, madres o quienes ejerzan la tutela, tendrán los deberes anteriormente establecidos.

3. Asimismo tendrán los siguientes deberes derivados de este Reglamento:

- a) La conducta a que se refiere la letra h) del punto primero de este artículo deberá ser mostrada con todo el personal del Centro Municipal de Servicios Sociales, y en cualquier lugar relacionado con sus actuaciones y prestaciones.
- b) Poner en conocimiento de la dirección del centro cualquier anomalía o irregularidad que afecte a los procedimientos en los que tenga la consideración de interesado/a, según la regulación administrativa aplicable al efecto.
- c) Atender con diligencia y rapidez las instrucciones del personal municipal, especialmente en caso de emergencia o de situaciones imprevistas producidas en las instalaciones del centro de servicios sociales.

CAPÍTULO IV. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LOS RECURSOS HUMANOS DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

ARTÍCULO 13. ORGANIZACIÓN

Bajo la dependencia orgánica de la Dirección del PMAS y la Sección competente, cada Centro Municipal de Servicios Sociales Comunitarios estará dotado de un equipo interdisciplinar de profesionales empleados públicos. Dicho equipo estará dotado con personal técnico, personal de administración y servicios y otros profesionales, respondiendo a la siguiente estructura organizativa:

La dirección será ejercida por una persona empleada pública con titulación universitaria de grado, licenciatura o diplomatura en las disciplinas o áreas de conocimiento de trabajo social, educación social o psicología.

El personal técnico estará constituido por trabajadores sociales, educadores sociales y psicólogos. También el equipo estará dotado de otros profesionales que sean necesarios para el desarrollo de las funciones, servicios y prestaciones que se desarrollen.

El tamaño y composición de los equipos profesionales de los Centros Municipales de Servicios Sociales Comunitarios se ajustará a las necesidades de atención de la población de referencia en el territorio, y serán acordes a la ratio mínima que estará compuesta, al menos, por un trabajador o trabajadora social, un educador o educadora social y un psicólogo o psicóloga.

Los equipos profesionales de los Centros Municipales de Servicios Sociales comunitarios articularán mecanismos de coordinación eficaces con los equipos profesionales de los servicios sociales especializados y de otros sectores con capacidad para influir en la calidad de vida y el bienestar social de la población de referencia, como las entidades del III Sector que operan en la ciudad y muy especialmente con profesionales de atención primaria de salud, educación, vivienda, justicia y empleo, de acuerdo a los protocolos que se determinen.

ARTÍCULO 14. FUNCIONES GENERALES DEL PERSONAL DEL CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS.

1. El personal del Centro Municipal de Servicios Sociales desarrollará sus funciones de acuerdo a los códigos deontológicos de cada disciplina, a la normativa aplicable al personal al servicio de la Administración, a la normativa municipal y a las líneas programáticas facilitadas por los órganos directivos del PMAS para la implementación de las actuaciones sociales, concretadas en procesos de trabajo, directrices y similares, de acuerdo a los principios del presente reglamento y los diferentes códigos deontológicos del perfil de los/as profesionales integrados/as en el equipo.

2. Las personas profesionales facilitarán el acceso a las prestaciones establecidas en el Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales y cuya competencia corresponda a los Centros Municipales de Servicios Sociales Comunitarios con un enfoque de mejora continua de la calidad y la eficiencia.

ARTÍCULO 15. ESTRUCTURA DEL EQUIPO DE SERVICIOS SOCIALES.

El Equipo de Centro lo conforma el personal adscrito a la dependencia funcional u orgánica de la dirección del Centro Municipal de Servicios Sociales Comunitarios.

Su estructura se compone de:

- a) Dirección del centro.
- b) Equipo Técnico.
- c) Otros profesionales (monitores, auxiliares domicilio, animadores socioculturales, etc)
- d) Administración y servicios (administrativos, conserjes, limpiadores/as, etc)

ARTÍCULO 16. DIRECCIÓN DEL CENTRO.

Las funciones de las direcciones de los Centros Municipales de Servicios Sociales se determinan por la normativa local y las directrices del PMAS, y se concretan en:

- a) Jefatura de personal adscrito a su centro de servicios sociales y de las unidades orgánicas dependientes, en su caso.
- b) Dirección, organización y coordinación del personal del centro.
- c) Implementación técnica de los procedimientos y directrices de los servicios centrales.
- d) Gestión de la infraestructura del centro y su mantenimiento.
- e) Supervisión del desarrollo, gestión y evaluación de las actuaciones que se lleven a cabo en su centro.
- f) Coordinación con otras Administraciones, otras áreas municipales y entidades sociales en el ámbito de su competencia.
- g) Elaboración de propuestas para la mejora de los servicios, programas y recursos, en especial para la detección e intervención de problemáticas sociales emergentes.
- h) Atención, en primera instancia, de las quejas, reclamaciones y sugerencias sobre los servicios y funcionamiento del Centro.
- i) Elaboración del Programa Anual del Centro, con la colaboración del equipo del Centro.
- j) Elaboración de la Memoria Anual del Centro, con la colaboración del equipo del Centro.
- k) Resolver las solicitudes de cambio de profesional de referencia formuladas por las personas usuarias.
- l) Otras actuaciones de similar naturaleza que fueran necesarias.

ARTÍCULO 17. EQUIPO TÉCNICO.

El Equipo Técnico de los Centros Municipales de Servicios Sociales Comunitarios asume todas las actividades y tareas necesarias para el desarrollo de las prestaciones, programas, actuaciones y servicios ofrecidos a la ciudadanía, en coherencia con las funciones propias de cada categoría profesional.

El Equipo Técnico se compone de personas pertenecientes a los siguientes perfiles profesionales: Trabajo Social, Psicología, Educación Social y otros que pudieran incorporarse para el desarrollo de proyectos concretos.

El Equipo de Intervención se conforma con perfiles profesionales acordes a la especificidad de la realidad sobre la que se actúa y el proyecto que se implementa, con una metodología de trabajo en equipo interdisciplinar.

Se promoverá el trabajo en equipo para desarrollar una intervención interdisciplinar, compartir lenguajes, espacios, organizaciones y puntos de vista distintos y complementarios, con objeto de dar respuestas integrales a las necesidades de las personas y a la realidad social de cada Zona Básica de Servicios Sociales.

ARTÍCULO 18. OTROS PROFESIONALES.

Otras personas profesionales que intervienen y suman para el desarrollo de la atención a la ciudadanía en los centros de servicios sociales comunitarios son, las dedicadas a tareas de desarrollo de servicios como el Servicio de Ayuda a Domicilio, desarrollo de talleres y actividades dentro del Servicio de Atención a la Infancia, etc.

Dichas tareas las realizarán bajo la dirección del Centro de Servicios Sociales Comunitarios o profesional referente del programa o proyecto en el que se incluya, siendo estas compatibles con las encomendadas por su categoría profesional.

ARTÍCULO 19. ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS.

El equipo o personal administrativo y servicios de los Centros Municipales de Servicios Sociales comunitarios desarrolla las actuaciones necesarias para facilitar el soporte administrativo a la actuación técnica de los equipos, información genérica a la ciudadanía en el ámbito de sus competencias, registro, archivo, apoyo a la organización del centro y otras que se determinen por la Dirección del centro, de quien depende orgánicamente.

El personal de servicios atenderá las tareas de conserjería, limpieza, etc, siendo estas compatibles con las encomendadas por su categoría profesional.

ARTÍCULO 20. DERECHOS DEL PERSONAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES.

Además de lo previsto en la normativa vigente (Estatuto Básico del Empleado Público) y según la relación jurídica del empleado/a con el Ayuntamiento de Jaén, se destacan de manera especial los siguientes derechos:

- a) Recibir formación adecuada a las características de su profesión y al ámbito competencial de su contexto de trabajo.
- b) Recibir la información necesaria para el desarrollo de las funciones encomendadas por parte de quienes ostenten la responsabilidad de los servicios.
- c) Recibir un trato respetuoso y correcto por parte del personal del centro y de las personas usuarias de los servicios sociales.
- d) Disponer de las medidas pertinentes para la prevención y atención de las situaciones de riesgo derivadas de su trabajo, para la mejora de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo y la protección necesaria por

parte de los servicios jurídicos del Excmo. Ayuntamiento de Jaén en el ejercicio de sus funciones como personal municipal.

e) Participar en la planificación de la organización y en el diseño de programas y actuaciones.

f) Participar real y efectivamente en los órganos consultivos del PMAS.

g) Promover la calidad de los servicios mediante evaluaciones o inspecciones internas y externas y ser informados de los resultados de dichas evaluaciones o inspecciones.

h) A recibir instrucciones claras y precisas de sus funciones y labores por parte de los superiores, en base a las competencias profesionales y los programas específicos en que estos estén integrados, así como la normativa específica que les sea de aplicación.

i) Ser oídos por la dirección del Centro en aquellas cuestiones que puedan mejorar el funcionamiento, la organización o las instalaciones relativas a las distintas actividades o prestaciones.

ARTÍCULO 21. DEBERES DEL PERSONAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES.

Sin perjuicio de lo previsto en la normativa vigente en la materia y especialmente lo dispuesto en el Estatuto Básico del Empleado Público en cuanto a principios de conducta, se destacan además los siguientes deberes:

- Conocer y cumplir la normativa vigente en el ámbito de la Administración Pública y de los Servicios Sociales.
- Aplicar las directrices, instrucciones y protocolos establecidos por la dirección tanto del Centro como del PMAS.
- Promover en las personas atendidas el ejercicio de cualquiera de los derechos reconocidos en la ley de servicios sociales de Andalucía y en el resto del ordenamiento jurídico.
- Mantener, en sus relaciones con otros/as profesionales, responsables de los Servicios, subordinados y personas usuarias, un comportamiento basado en el respeto mutuo y en la no discriminación.
- Desempeñar sus funciones de conformidad con las buenas prácticas y los códigos deontológicos profesionales.
- Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo en los centros en los que prestan servicios sociales y en cualquier otro relacionado con sus actividades.
- Informar a la dirección del centro de aquellas cuestiones que puedan mejorar el funcionamiento, la organización o las instalaciones donde se desarrolla la actuación de los servicios sociales.
- Asistir a las acciones formativas que tengan relación con el trabajo, salvo que, de manera excepcional y por circunstancias puntuales, las necesidades del servicio lo impidieran.
- Participar, según su desempeño profesional, en la valoración y elaboración de los planes de intervención, así como en su seguimiento y revisión.
- Guardar secreto sobre la información de la historia social de las personas usuarias, así como guardar las normas de protección de los datos de carácter personal.

- Cumplimentar los protocolos, registros, informes, estadísticas y demás documentación, que guarden relación con los procesos e intervenciones profesionales en los que participa o que estén establecidos por la normativa específica.
- Participar en la planificación de la organización y en el diseño de programas y actuaciones.
- Promover la calidad de los servicios mediante evaluaciones o inspecciones internas y externas y ser informados de los resultados de dichas evaluaciones o inspecciones.

CAPÍTULO V. FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS

ARTÍCULO 22. CALENDARIO Y HORARIO DE APERTURA DE LOS CENTROS.

El horario establecido de apertura de los Centros Municipales de Servicios Sociales Comunitarios será los días laborables, de Lunes a Jueves de 7.30 a 19.30 horas y los Viernes de 7.30 a 15.30 horas . El horario establecido de atención al público será de 9 a 14 horas y de 17 a 19 horas.

Durante los periodos de Navidad, Semana Santa y Festivos locales ,asi como del 16 de Junio a 15 de Septiembre ,el horario sera de 7.30 a 15.30 horas, de acuerdo con el Convenio Colectivo vigente.

EL PMAS podra modificar el horario y calendario de los Centros en funcion de las necesidades y recursos de atencion ofrecidos.

ARTICULO 23. IDENTIFICACION E INFORMACION GENERAL

Estos centros estaran debidamente identificados mediante el correspondiente rotulo municipal.

Su ubicacion , telefonos de contacto y servicios estaran publicados en la Web Municipal .

En el vestibulo de cada centro se ubicara,de forma accesible y visible ,un panel informativo con los servicios programas y actividades que se desarrollen;El organigrama del centro,la distribucion de las dependencias de acceso al publico ,el plan de emergencia y evacuacion y la propia normativa de regimen interno.

ARTICULO 24. PROCEDIMIENTO ORDINARIO DE ATENCION A LAS PERSONAS USUARIAS.

Las personas titulares del derecho a los servicios sociales podrán acceder al Sistema Público de Servicios Sociales a través del Centro de Servicios Sociales correspondiente a su lugar de empadronamiento o residencia, de oficio o mediante solicitud de la persona interesada o su representante legal.

La recepción en cada Centro será atendida por el personal de conserjería y dentro del horario establecido.

No obstante será desde el Servicio de Primera Atención Social donde se ofrecerá una primera atención a la ciudadanía. Se trata de un servicio de información general, donde además se gestionan citas, solicitudes y documentación, orientación a los servicios del centro y una valoración inicial para casos de urgencia.

Esta primera atención se proporciona vía telefónica de manera inmediata o devolviendo la llamada en las 24 horas siguientes del primer día hábil desde el contacto. Esta información se atenderá por miembros del equipo técnico, siendo imprescindible la identificación de la persona interesada o, en su caso, de su representante legal.

Tambien en esta primera atención social se valorará si se trata de un procedimiento ordinario de atención o si debe considerarse como un procedimiento de atención social urgente. Y según la situación de necesidad

planteada se dará respuesta y orientación inmediata o se derivará a un servicio de atención presencial según requiera el caso.

Inicialmente se asignará a cada persona y, en su caso, unidad de convivencia, un técnico en función de su demanda, al objeto de garantizar el carácter integral de la atención y su continuidad, sin perjuicio de la concurrencia de otros profesionales en el contexto del trabajo interdisciplinario.

Se abrirá un expediente familiar a cada persona atendida, en el que se contendrán los datos de su unidad de convivencia, trámites y gestiones administrativas con la debida confidencialidad. Dichos datos pasarán a formar parte de los ficheros automatizados propiedad del Ayuntamiento de Jaén y podrán ser utilizados por el titular del fichero bajo su responsabilidad para el ejercicio de las funciones propias de los Servicios Sociales. La persona usuaria podrá, de conformidad con la normativa vigente, ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante instancia presentada ante el Patronato Municipal de Asuntos Sociales.

Los Servicios Sociales municipales podrán efectuar el cambio a otro Centro de Servicios Sociales y/o profesional, bien por cambio de domicilio dentro del municipio, de programa o por razones debidamente justificadas, tanto de oficio o a instancia de la persona interesada.

ARTÍCULO 25. PROCEDIMIENTO DE ATENCION SOCIAL URGENTE

URGENCIA SOCIAL: Es aquella situación de desprotección social excepcional o extraordinaria y puntual que requiera de una actuación inmediata, sin la cual podría producirse un grave deterioro o agravamiento del estado de vulnerabilidad y desprotección en una persona en su caso, una unidad de convivencia. La intervención profesional en estos casos será lo mas inmediata posible.

2. En los Centros Municipales de Servicios Sociales se arbitrarán las medidas oportunas para la atención de situaciones de urgencia por parte de un/a profesional de dichos Centros:

3. Toda intervención de urgencia social deberá:

a) Dar cobertura a las necesidades básicas con carácter temporal, salvaguardando a la persona de los daños o riesgos a los que estuviera expuesta.

b) Determinar la persona profesional responsable de atender el caso una vez cubierta la situación de urgencia.

c) Generar la documentación necesaria para evaluar la actuación, transmitir la información necesaria y realizar el seguimiento al caso desde los servicios sociales comunitarios.

ARTÍCULO 26. CAUSAS DE BAJA O CESE DE INTERVENCIÓN COMO PERSONA USUARIA.

1. Se producirá la baja como persona usuaria de un centro de servicios sociales por los siguientes motivos:

- Cambio de residencia o traslado a otra Zona básica de Servicios Sociales o municipio.
- Por propia petición del interesado/a.
- En caso de fallecimiento.

- Por falta leve, grave o muy grave.
- 2. El cese de la intervención social se determinará por:
 - Por falta de interés reiterado por parte de la persona destinataria de los servicios.
 - Por falta de localización tras reiterados intentos.
 - Por cumplimiento de los objetivos
 - Por incumplimiento de los objetivos transcurrido un año de inactividad.
- 3. La baja o cese cuando sea pertinente, será comunicada por los canales ordinarios establecidos.

ARTÍCULO 27. REGIMEN SANCIONADOR PERSONAS USUARIAS Y PERSONAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES.

27.1. FALTAS PERSONAS USUARIAS

-Faltas Leves.

- a) Desconsideración hacia el personal o hacia otra persona usuaria, que no esté calificada como falta grave o muy grave.
- b) El uso inadecuado de las instalaciones y mobiliario del Centro.
- c) Perturbar con comportamientos incorrectos las actividades o servicios.

-Faltas Graves.

- a) Alteración habitual y grave de la convivencia en relación con las demás personas usuarias.
- b) Portar o exhibir elementos intimidatorios para el personal del Centro o las demás personas usuarias.
- c) Causar intencionadamente daños en bienes, instalaciones o servicios del Centro.
- d) Amenazas o insultos graves hacia el personal o resto de personas usuarias.

-Faltas Muy Graves.

- a) Falsear u ocultar deliberadamente los datos suministrados para obtener o continuar en la prestación o servicio.
- b) Acumular dos o más faltas graves en un período de un año.
- c) Agresión física o gravemente verbal a cualquier persona en el Centro.
- d) Sustracción de objetos o bienes en el interior del CSSC, cuando ocasione un deterioro económico importante a su titular.
- d) Acceder al Centro en estado de embriaguez o bajo la influencia de sustancias psicoactivas alterando el normal funcionamiento del Centro, así como comerciando con sustancias tóxicas.

27.2 SANCIONES PERSONAS USUARIAS.

1.-Al margen de la responsabilidad civil o penal en que se incurra, las sanciones por la comisión de las distintas faltas serán:

- A) Las faltas leves se sancionarán con amonestación verbal y una vez agotada sin éxito dicha vía, se sancionarán con amonestación escrita.
- B) Las faltas graves, con suspensión del derecho de utilización de los servicios del CSSC y cese de las prestaciones o recursos que se estuvieran percibiendo, por tiempo entre dos meses y cuatro meses, suspensión que afectará a todos

los Centros, y traslado de centro por 12 meses. (tal cual se recoge en la ley de servicios sociales y nuestro nuevo reglamento de prestaciones)

C) Las faltas muy graves, con suspensión de la percepción de prestaciones o servicios, entre cuatro y seis meses, suspensión que afectará a todos los Centros, y traslado de centro de forma definitiva. (tal cual se recoge en la ley de servicios sociales y nuestro nuevo reglamento de prestaciones)

2. La acción sancionadora caducará, a los efectos previstos en la legislación aplicable, transcurridos tres meses por causa no imputable a la persona interesada. La prescripción de las infracciones reguladas en este Reglamento se producirá a los tres meses si son graves y a los seis meses si son muy graves.

El procedimiento sancionador, se ajustará a la legislación aplicable para el ejercicio de la potestad sancionadora de las Administraciones Públicas conforme a lo dispuesto en la Ley 39/2015 de 1 de Octubre, tanto en su incoación como en su instrucción y resolución.

La instrucción del expediente corresponderá a la persona técnica designada por la Delegación municipal competente en materia de Servicios Sociales, nombrándose igualmente a persona técnica con cualificación suficiente para la Secretaría del expediente, cuando la complejidad del expediente así lo requiera.

Las sanciones por la comisión de faltas leves se impondrán por la Dirección del Centro, garantizándose siempre el principio de audiencia de la persona inculpada. Las sanciones por faltas graves y muy graves se impondrán por la Presidenta del Patronato Municipal de Asuntos Sociales, previo el procedimiento de instrucción.

Por razones de urgencia inaplazable y con el objeto de mantener el normal funcionamiento y pacífica convivencia en el Centro o de evitar graves perjuicios, el PMAS podrá adoptar las medidas cautelares oportunas para asegurar la eficacia de la resolución. Dichas disposiciones cautelares consistirán en la suspensión inmediata o denegación del disfrute de la prestación o servicio, a propuesta de la Dirección del Centro y hasta que se resuelva el expediente o desaparezcan las causas.

27.3 FALTAS Y SANCIONES PERSONAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Los trabajadores podrán ser sancionados por quien tenga atribuida la competencia disciplinaria, en los supuestos de incumplimiento de sus obligaciones contractuales, de acuerdo con la graduación de faltas y sanciones que se establecen en el capítulo IX del convenio colectivo para el personal laboral del Excmo. Ayuntamiento de Jaén, todo ello sin perjuicio de lo dispuesto con carácter general en el Estatuto Básico del Empleado Público.

ARTICULO 28 .SOPORTES DOCUMENTALES.

1. Los soportes documentales estarán estandarizados y cumplirán los requisitos de imagen corporativa y de lenguaje no sexista que se establezcan. Deberán ser susceptibles de tratamiento estadístico.

2. El PMAS proporcionará los diversos instrumentos documentales homogéneos para los diferentes Centros Municipales de Servicios Sociales.

Asimismo, promoverá la formación continua de las personas profesionales en dicha materia.

3. Los Centros Municipales de Servicios Sociales Comunitarios asumirán los retos de la administración electrónica, teniendo que incorporar el uso de los expedientes en formato electrónico y se formarán mediante la agregación ordenada de cuantos documentos, informes, acuerdos, notificaciones y demás diligencias deban integrarlos, así como un índice numerado de todos los documentos que contenga. Asimismo, deberá constar en el expediente copia electrónica certificada de las resoluciones que en su caso se adopten.

ARTÍCULO 29. REGISTRO DE PERSONAS USUARIAS.

1. Los Centros Municipales de Servicios Sociales Comunitarios mantendrán un registro informático bajo los parámetros establecidos en la Ley de Protección de datos de Carácter Personal, en los términos de los acuerdos de colaboración y convenios establecidos con el Ministerio y la Consejería competente de la Junta de Andalucía. (SIUSS, Cohessiona, Netgefis,...)

2. Asimismo, se estará a lo que la normativa andaluza establezca en materia de tarjeta social y ficha social electrónica.

3. Se abrirá una Historia Social Familiar para cada unidad de convivencia, donde se archivará la documentación de las actuaciones administrativas vinculadas a las personas que la conforman, así como la documentación técnica generada en los procesos de intervención. El acceso a la Historia Familiar estará reservado al personal técnico y administrativo del Centro Municipal de Servicios Sociales Comunitario relacionado con las actuaciones que se desarrollan con la unidad de convivencia, así como a los superiores del Centro y los Servicios Centrales del PMAS, en su caso. Su contenido estará sujeto a la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal.

4. El traslado de una unidad de convivencia a otra Zona Básica de Servicios Sociales implicará el traslado de la Historia Familiar, así como las gestiones pertinentes referidas a las bases de datos y soportes informáticos. Se adoptarán las medidas necesarias para garantizar el adecuado traspaso de información entre los equipos técnicos, especialmente cuando se desarrolle un proyecto individual/familiar.

ARTICULO 30.PROGRAMA ANUAL DE CENTRO.

Todos los Centros Municipales de Servicios Sociales Comunitarios dispondrán de una Programación Anual donde se definan los objetivos, metodología, actividades planificadas y calendario de las mismas que deberá ser presentada por la Dirección del Centro a los Servicios Centrales del PMAS en el plazo que se establezca por estos.

ARTICULO 31.MEMORIA ANUAL DEL CENTRO.

Al finalizar el año, y en el plazo establecido desde el PMAS, las Direcciones de los Centros Municipales de Servicios Sociales Comunitarios elaborarán una memoria donde, aparte de los datos cuantitativos referidos a la actividad desarrollada, se valorarán los resultados de la programación con objeto de proponer aquellas medidas correctoras y de mejoras de las programaciones futuras.

CAPÍTULO VI. SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN

ARTICULO 32. PARTICIPACION CIUDADANA.

Los Centros de Servicios Sociales impulsarán y facilitarán la participación ciudadana en los programas y actividades que se desarrollen, canalizándose a través de las asociaciones y entidades sociales que operen en cada Zona Básica de Servicios Sociales, siendo necesario la elaboración de un mapa de recursos de cada zona.

Asimismo la participación ciudadana directa en relación a las políticas públicas que el Ayuntamiento de Jaén, a través del PMAS despliegue en el ámbito de los Servicios sociales municipales, se canalizará a través del Consejo Local de Servicios Sociales

Para facilitar la participación de la población en las actividades de Centro se usarán técnicas e instrumentos de información y difusión (entrevistas, reuniones, encuestas, tablón de anuncios, web, grupos de Wapsap, etc...) así como las mesas de participación sectorial empleo, vivienda, educación, convivencia, etc.

Las personas usuarias podrán expresar sus opiniones en las encuestas que se realicen sobre la prestación de servicios, y en los buzones de sugerencias de los Centros Municipales de Servicios Sociales.

ARTÍCULO 33. COFINANCIACIÓN DE SERVICIOS A CARGO DE PERSONAS USUARIAS.

1. Los servicios y programas prestados por los Centros de Servicios Sociales serán gratuitos, excepto aquellos que si devengaran liquidación tributaria o contraprestación económica, de conformidad con su normativa municipal y/o autonómica reguladora, basándose en los principios de equidad, progresividad, redistribución y solidaridad (SAD, C.O., Catering para mayores, Alojamiento alternativo para personas trabajadoras temporeras,...)

2. Con objeto de mejorar la calidad de los servicios, en aquellos casos en que así se aconseje en base a criterios técnicos, competenciales y económicos, el Ayuntamiento de Jaén podrá establecer una contraprestación por parte de las personas usuarias de los servicios según norma u ordenanza reguladora del precio público que proceda en su caso.

ARTÍCULO 34. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS DE LAS PERSONAS USUARIAS.

1. Los Centros Municipales de Servicios Sociales dispondrán de modelos normalizados de instancias y hojas de reclamaciones, o de un sistema análogo conforme a la legislación vigente, a disposición de las personas usuarias.

2. Las Reclamaciones se consideran una medida para la evaluación de la calidad, así como del ejercicio de los derechos por parte de las personas usuarias de los centros y servicios. Deberán tener una respuesta eficaz, para lo que se constituirá un equipo de supervisión y mediación constituido por la

Dirección del Centro, el profesional en cuestión y personal técnico de los Servicios Centrales del PMAS competente en la materia.

3. También se posibilitará que las personas usuarias puedan presentar sus sugerencias a través de la creación de un buzón en cada Centro, que serán remitidas a la Dirección del Centro para su estudio y en su caso, traslado a los servicios centrales.

4. Asimismo se posibilitará la participación de las personas usuarias de los Servicios Sociales Municipales a través de la página web del Ayuntamiento de Jaén, la web de participación ciudadana y vía electrónica a través de los correos habilitados al efecto como el de la Oficina de Información a la Ciudadanía.

CAPÍTULO VII. DE LA COMUNICACIÓN Y LA COORDINACIÓN

ARTÍCULO 35. PROCESOS DE COMUNICACIÓN.

Se establecerán los mecanismos de comunicación y coordinación necesarios para un adecuado funcionamiento de los recursos sociales y de la atención a la ciudadanía.

ARTÍCULO 36. PROCEDIMIENTOS DE COORDINACIÓN.

1. Los servicios centrales del PMAS impulsarán la coordinación de los centros de servicios sociales entre sí para la mejora de la eficacia y la eficiencia de las actuaciones de su ámbito funcional o de gestión.
2. En el ejercicio de las competencias locales en materia de servicios sociales, y bajo la supervisión y dirección de los Servicios Centrales del PMAS, los centros municipales se coordinarán con otras Administraciones Públicas y otras Áreas municipales así como con entidades sociales, especialmente si tienen incidencia en su territorio.
3. La coordinación de carácter institucional que se haya sistematizado mediante acuerdos y convenios se desarrollará según lo previsto en los mismos, informando de la eficacia de su implementación y de aquellos aspectos que estén relacionados con los centros de servicios sociales en la Memoria Anual del Centro, y en cualquier otro momento siempre que las circunstancias lo aconsejen a criterio de la dirección del centro, especialmente cuando se observe una merma en la eficacia o eficiencia de dichos acuerdos.
4. Se establecerán reuniones periódicas, como mínimo una bimensual, de la Coordinación/Dirección General del área con las Direcciones de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios.

ARTÍCULO 37. DE LAS REUNIONES DE EQUIPO.

1. La Reunión de Equipo es el espacio de información, participación y coordinación del personal de los centros de servicios sociales.
2. Está integrada por todo el personal técnico del centro, sólo pudiendo faltar a las mismas por ausencias debidamente justificadas. Podrán participar, en caso de necesidad, otros profesionales del centro o responsables técnicos de los Servicios Centrales del PMAS.
3. Las reuniones de Equipo abordarán contenidos relacionados con los procesos internos del centro, de mejora organizativa, coordinación institucional, formación e información y otros contenidos de análoga naturaleza. Las reuniones podrán celebrarse con una periodicidad semanal o quincenal, según establezca la Dirección del Centro, y con carácter extraordinario cuando se estime necesario, dejando constancia por escrito de los temas tratados y los acuerdos adoptados.

ARTÍCULO 38. WEB MUNICIPAL.

De acuerdo con el procedimiento que se establezca, se mantendrá actualizada la información de las actuaciones desarrolladas por los centros de servicios sociales en la Web municipal.

ARTÍCULO 39. FORMACIÓN, INVESTIGACIÓN, PRÁCTICAS PROFESIONALES Y ACADÉMICAS, INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS.

Se promoverá la participación del personal de los centros municipales de servicios sociales en las actividades de formación, investigación, prácticas profesionales y académicas e intercambio de experiencias que se diseñen, coordinen y organicen desde el ámbito local o superiores y, en su caso, en coordinación con otros organismos, instituciones o entidades.

CAPÍTULO VIII. DE LA CALIDAD DE LAS PRESTACIONES Y LOS SERVICIOS

ARTÍCULO 40. CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

En el desarrollo de las competencias que le son propias, la actuación de los centros de servicios sociales municipales se orientará hacia la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía con la optimización de los recursos asignados. Los Servicios Centrales del PMAS desarrollarán actuaciones para la mejora de la calidad de las intervenciones, el seguimiento de la gestión y la evaluación de prestaciones y servicios municipales.

ARTÍCULO 41. PRINCIPIOS GENERALES DE CALIDAD.

Los principios generales de calidad referencia para la prestación de los Servicios Sociales establecerán una estrategia global de calidad, eficiencia y sostenibilidad que incorpore los objetivos a alcanzar en los ámbitos de ciudadanía, profesionales y organización a través de:

- a) El fomento de la cultura de calidad y seguridad en los centros de servicios sociales comunitarios.
- b) El diseño de procesos integrales de atención fundamentados en la mejor evidencia científica disponible.
- c) La generación y difusión de conocimiento y evidencia sobre las mejores prácticas de la atención social.
- d) El desarrollo de métodos de evaluación de tecnologías aplicadas a los servicios sociales.
- e) El desarrollo de los instrumentos que permitan la evaluación y acreditación de la calidad de los servicios y centros de servicios sociales comunitarios.
- f) La formación, el asesoramiento, la investigación y la innovación en mejora continua de la calidad en servicios y centros de servicios sociales comunitarios.
- g) El desarrollo de métodos que permitan la evaluación del grado de satisfacción y las opiniones de las personas usuarias.

Para esto se incluirá en los distintos Planes y en la Programación anual, tanto indicadores de evaluación de proceso como de resultados. Igualmente en la memoria anual se reflejará la información más relevante obtenida de estos indicadores, estableciendo comparaciones, tendencias y propuestas de mejora.

DISPOSICIÓN FINAL:

Estas Normas de Régimen Interno se aprobarán por el Consejo Rector del PMAS conforme a lo dispuesto en el artículo 8.3.13 y entra en vigor al día siguiente de su publicación en el Tablón de Anuncios de la sede electrónica del Excmo. Ayuntamiento de Jaén.

Se llevará a cabo la revisión del mismo a propuesta de la Gerencia y Presidencia del PMAS cuando así lo estimen necesario, para su elevación y ratificación por el Consejo Rector del PMAS.