



**Servicios Sociales**  
*Ayuntamiento de Oviedo*

---

## **Reglamento de Funcionamiento**

---

## INDÍCE.

<b>EXPOSICIÓN DE MOTIVOS .....</b>	<b>7</b>
<b>TÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES.- .....</b>	<b>10</b>
Artículo 1.- Objeto del Reglamento y objetivo general de los Servicios Sociales Municipales.- .....	10
Artículo 2.- Recursos.- .....	10
Artículo 3.- Funciones de los Servicios Sociales Municipales.- .....	11
Artículo 4.- Funciones de los Servicios Sociales generales.- .....	11
Artículo 5.- Titulares del derecho de acceso a los Servicios Sociales Municipales.- .....	12
Artículo 6.- Principios generales.- .....	12
Artículo 7.- Principios operativos.- .....	14
<b>TÍTULO II.- LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES.- .....</b>	<b>16</b>
<b>Capítulo Primero.- La Organización de los Servicios Sociales Municipales.- .....</b>	<b>16</b>
Artículo 8.- Competencias.- .....	16
Artículo 9.- Adscripción de los Servicios Sociales Municipales.- .....	16
Artículo 10.- Coordinación.- .....	16
Artículo 11.- Gestión administrativa y procedimientos.- .....	17
Artículo 12.- Organigrama administrativo de los Servicios Sociales Municipales.- .....	17
Artículo 13.- Estructura de los Servicios Sociales Municipales.- .....	17
Artículo 14.- Objetivos del Centro de Servicios Sociales Municipal.- .....	17
Artículo 15.- Funciones del Centro de Servicios Sociales Municipal.- .....	18
Artículo 16.- Estructura organizativa del Centro de Servicios Sociales Municipal.- .....	18
Artículo 17.- Servicios Centrales del Centro de Servicios Sociales Municipal.- .....	18
Artículo 18.- Estructura de la Unidad Técnica.- .....	19
Artículo 19.- Funciones de la Dirección Técnica de los Servicios Sociales Municipales.- .....	19
Artículo 20.- Funciones de las unidades de coordinación de programas.- .....	20
Artículo 21.- Servicios descentralizados del Centro de Servicios Sociales Municipal.- .....	20
Artículo 22.- Zonas Básicas de Distrito.- .....	21
Artículo 23.- Funciones de las Zonas Básicas de Distrito.- .....	21
Artículo 24.- Unidades de Trabajo Social.- .....	21
Artículo 25.- Funciones de las Unidades de Trabajo Social.- .....	22
Artículo 26.- Delimitación de Z.B.D. y UTS.- .....	22



<b>Sección 1ª.- Programas de Información, valoración y orientación.-</b>	<b>32</b>
Artículo 56.- Programas de información, valoración y orientación.-	32
Artículo 57.- Objetivos.-	33
Artículo 58.- Personas Beneficiarias.-	34
Artículo 59.- Acceso a los Programas.-	34
Artículo 60.- Requisitos Funcionales y del Personal.-	34
Artículo 61.- Profesional de referencia.-	34
Artículo 62.- Plan Individualizado de Atención.-	35
Artículo 63.- Servicios proyectos y actuaciones.-	35
Artículo 64.- Proyecto de Información.-	36
Artículo 65.- Proyecto de Valoración.-	36
Artículo 66.- Proyecto de Orientación.-	37
<b>Sección 2ª.- Programas de atención a familias, infancia y adolescencia.-</b>	<b>37</b>
Artículo 67.- Programa de Atención a la Familia, Infancia y Adolescencia.-	37
Artículo 68.- Objetivos.-	37
Artículo 69.- Personas Beneficiarias.-	38
Artículo 70.- Acceso al Programa.-	38
Artículo 71.- Requisitos Funcionales y de Personal.-	38
Artículo 72.- Servicios, proyectos y actuaciones.-	39
Artículo 73.- Intervención desde las Unidades de Trabajo Social en las situaciones de riesgo infantil.-	39
Artículo 74.- Acogimiento de menores.-	40
Artículo 75.- Erradicación del absentismo escolar.-	40
Artículo 76.- Intervención técnica de apoyo a la Familia.-	40
Artículo 77.- Apoyo a Familias monoparentales.-	40
<b>Sección 3ª.- Programas de igualdad de género.-</b>	<b>41</b>
Artículo 78.- Programas de Igualdad de género.-	41
Artículo 79.- Objetivos.-	41
Artículo 80.- Personas Beneficiarias.-	42
Artículo 81.- Acceso a los Programas.-	42
Artículo 82.- Requisitos Funcionales y de Personal.-	42
Artículo 83.- Servicios, proyectos y actuaciones.-	43
Artículo 84.- Programa Promocional. -	44
Artículo 85.- Programa de Asesoramiento.-	45
Artículo 86.- Centro Asesor de la Mujer.-	46
Artículo 87.- Programa para la Atención y Acogimiento a Mujeres en situación de violencia de género.-	46
<b>Sección 4ª.- Programas de atención a la dependencia y de promoción de la autonomía personal.-</b>	<b>48</b>

Artículo 88.- Programas de atención a la dependencia y de promoción de la autonomía personal.- .....	48
Artículo 89.- Objetivos.- .....	48
Artículo 90.- Personas Beneficiarias.- .....	49
Artículo 91.- Acceso al Programa.- .....	49
Artículo 92.- Requisitos funcionales y de personal.- .....	49
Artículo 93.- Servicios, proyectos y actuaciones.- .....	50
Artículo 94.- Actuaciones para la prevención de las situaciones de dependencia.- .....	51
Artículo 95.- Actuaciones para garantizar la protección jurídica de las personas que tengan disminuida su capacidad de obrar.- .....	51
Artículo 96.- Actuaciones para facilitar la movilidad de mayores y personas con discapacidad.- .....	51
Artículo 97.- Servicio de teleasistencia domiciliaria.- .....	52
Artículo 98.- Servicio de ayuda a domicilio.- .....	52
Artículo 99.- Proyecto de atención residencial.- .....	52
Artículo 100.- Alojamientos de emergencia.- .....	53
Artículo 101.- Viviendas tuteladas.- .....	53
<b>Sección 5ª.- Programas de incorporación social .....</b>	<b>53</b>
Artículo 102.- Programa de incorporación social.- .....	53
Artículo 103.- Objetivos.- .....	53
Artículo 104.- Personas Beneficiarias.- .....	54
Artículo 105.- Acceso al Programa.- .....	54
Artículo 106.- El plan individualizado de atención.- .....	55
Artículo 107.- Requisitos Funcionales y de Personal.- .....	55
Artículo 108.- Servicios, proyectos y actuaciones.- .....	56
Artículo 109.- Proyecto de Integración social.- .....	57
Artículo 110.- Servicio de Atención al Inmigrante.- .....	57
<b>Sección 6ª.- Programas de Promoción Social y Participación y Desarrollo Comunitario .....</b>	<b>58</b>
Artículo 111.- Programas de Participación Social y Desarrollo Comunitario.- .....	58
Artículo 112.- Objetivos.- .....	58
Artículo 113.- Personas beneficiarias.- .....	59
Artículo 114.- Órganos consultivos y de participación.- .....	59
Artículo 115.- Acceso a los Programas.- .....	60
Artículo 116.- Requisitos funcionales y de personal.- .....	60
Artículo 117.- Servicios, proyectos y actuaciones.- .....	60
Artículo 118.- Apoyo a la iniciativa social.- .....	60
<b>TÍTULO IV.- DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS SOCIALES Y DE SUS PROFESIONALES. RÉGIMEN SANCIONADOR.....</b>	<b>61</b>
<b>Capítulo Primero.- Derechos y Deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales.- .....</b>	<b>61</b>

Artículo 119.- Derechos de las personas usuarias de servicios sociales.- .....	61
Artículo 120.- Deberes de las personas usuarias de servicios sociales.- .....	63
Artículo 121.- Presentación y tramitación de sugerencias y reclamaciones.- .....	63
<b>Capítulo Segundo.- Derechos y Deberes de los/las Profesionales de los Servicios Sociales.- .....</b>	<b>64</b>
Artículo 122.- Derechos de los/las profesionales de los servicios sociales.- .....	64
Artículo 123.- Obligaciones de los/as profesionales de los servicios sociales.- .....	65
<b>Capítulo Tercero.- Régimen Sancionador .....</b>	<b>67</b>
Artículo 124.- Régimen Sancionador.- .....	67
<b>ANEXO .....</b>	<b>68</b>
<b>Centro de Servicios Sociales, Z.B.D. y U.T.S. ....</b>	<b>68</b>

## **PROYECTO DE REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE OVIEDO**

### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

#### **I**

La aprobación de una norma de carácter reglamentario para regular el funcionamiento de los Servicios Sociales Municipales responde a la necesidad de disponer de un marco jurídico adecuado para el ejercicio de las atribuciones del Ayuntamiento de Oviedo en la materia.

Esta necesidad se deriva, en primer término, de la propia evolución general de los servicios sociales, caracterizada por un importante incremento en la cantidad de sus prestaciones, la mayor complejidad en su ejercicio y la dispersión e insuficiencia de su regulación jurídica.

Para paliar esta situación, que se ha convertido en un importante problema para los diversos actores que participan en el sistema de servicios sociales, la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias, en el ámbito de sus competencias, ha ido elaborando un marco normativo que aún no está plenamente desarrollado.

La ausencia de referentes normativos es también importante en el ámbito municipal. Es por esta razón por lo que, con independencia del imperativo expresado en los arts. 29 y ss del Decreto 108/2005, de 27 de octubre, del Mapa Asturiano de Servicios Sociales, se considera de especial interés la aprobación de un Reglamento de funcionamiento de los servicios sociales en el Ayuntamiento de Oviedo

#### **II**

La Constitución Española establece en su artículo 41 la garantía de un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos y la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad.

Haciendo uso de la facultad prevista en el art. 148.1.20 de la Constitución, la Ley Orgánica 7/1981, por la que se aprueba el Estatuto de Autonomía para Asturias, estableció en su art. 10.20 la competencia exclusiva del Principado de Asturias en materia de asistencia social, desarrollo comunitario y actuaciones de inserción social

La Ley 7/85, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, establece en su artículo 25.2.K. que el municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en materia de prestación de los Servicios Sociales y de promoción y inserción social. Señala también, en su artículo 26.1.c, la obligación de los municipios con población superior a 20.000 habitantes de realizar la prestación de servicios sociales.

En este contexto normativo, los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Oviedo tienen como marco legal inmediato la Ley del Principado de Asturias 1/2003, de 24 de febrero, de Servicios Sociales que tiene por objeto la ordenación, organización y desarrollo de un sistema público de Servicios Sociales.

La citada ley, en sus artículos 7, 10 y 11, define las funciones de la Administración Local en materia de servicios sociales, como gestoras de los denominados servicios sociales generales, al tiempo que especifica el contenido y las funciones de estos últimos señalando al centro de servicios sociales como la unidad básica del sistema, vinculado a este nivel.

Por su parte, el Decreto 108/2005, de 27 de octubre, por el que se aprueba el Mapa Asturiano de Servicios Sociales, en desarrollo reglamentario de la ley mencionada, establece un modelo organizativo destinado, por un lado, a dar estabilidad al funcionamiento de los servicios sociales generales y, por otro, a homogeneizar el mismo a través de los recursos materiales y humanos adecuados para el conjunto de las unidades territoriales en las que se estructuran. El instrumento para conseguir ese fin es el presente Reglamento Interno a que hace referencia el art. 30.2 de la citada disposición normativa.

El Reglamento de Funcionamiento de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Oviedo da cumplimiento al citado precepto y cumple, en cuanto a su contenido, los requisitos en cuanto a su contenido señalados en el apartado 3 del mencionado artículo 30



### III

La regulación contenida en el presente texto normativo está en gran parte condicionada por la necesidad de aplicar de modo directo normativa de ámbito autonómico. No obstante, incorpora el desarrollo necesario para adaptar la misma a las características y peculiaridades de los Servicios Sociales Municipales.

Se evita, por otra parte, regular aquellos aspectos que, aún resultando de gran interés y formando parte de la materia objeto de este Reglamento, ya disponen de normativa municipal específica, a la cual se remite. Es el caso del régimen de la participación ciudadana, los órganos de carácter consultivo en los que se articula o el procedimiento para formular sugerencias y reclamaciones, entre otros.

Además, teniendo en cuenta el dinamismo propio del ámbito de aplicación de esta norma y la rigidez que conlleva el procedimiento para su modificación, se elude una regulación exhaustiva de determinadas materias, remitiendo la misma a los documentos que se elaboren en desarrollo del Reglamento. Por idéntica razón, se faculta a la Alcaldía o Concejalía con delegación en materia de servicios sociales, a realizar actualizaciones en algunos contenidos del mismo que se indican, cuando las circunstancias que se deriven de la dinámica social así lo aconsejen.

### IV

El Reglamento se estructura en 4 títulos y contiene 124 artículos.

El Título I define el objeto del Reglamento, los objetivos generales de los Servicios Sociales Municipales y los recursos necesarios para conseguirlos. Describe las funciones de los Servicios Sociales Municipales y de los servicios sociales generales, en el contexto normativo antes citado, así como los titulares del derecho a acceder a los Servicios Sociales Municipales, los principios generales y los de carácter operativo, bajo los cuales se guiará la actuación del Ayuntamiento de Oviedo en materia de servicios sociales.

En el Título II se fijan las líneas generales de la estructura organizativa de los Servicios Sociales Municipales en el marco de la normativa de aplicación, pero reservando a los órganos municipales con competencias en la materia la regulación de los aspectos que les son propios.

También se describen los recursos humanos, materiales y financieros puestos a disposición de los Servicios Sociales Municipales.

El Título III regula el contenido de las prestaciones de los Servicios Sociales Municipales, estando prevista la existencia de documentos de desarrollo en los que se alcanzará el grado de detalle necesario para su aplicación.

El Título IV regula los derechos y deberes de los/as usuarios/as de los Servicios Sociales Municipales, así como los de los/as profesionales que prestan sus servicios y el régimen sancionador aplicable.

## **TÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES.-**

### **Artículo 1.- Objeto del Reglamento y objetivo general de los Servicios Sociales Municipales.-**

El presente Reglamento tiene por objeto regular las competencias del Ayuntamiento de Oviedo en materia de Servicios Sociales, así como su organización y funcionamiento.

El objetivo general de los Servicios Sociales Municipales lo constituye la consecución de una mayor calidad de vida y bienestar social de la población del municipio de Oviedo, en el ámbito de su competencia.

### **Artículo 2.- Recursos.-**

Para la consecución de estos fines, el sistema de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Oviedo está compuesto por el conjunto de recursos, equipamientos y prestaciones de titularidad municipal.

Además de los recursos propios, el Ayuntamiento de Oviedo procurará la aplicación de los que resulten precisos para la satisfacción de los objetivos mencionados. A tal fin, el Ayuntamiento promoverá la coordinación y colaboración, tanto informal como formal, con las demás administraciones públicas con competencia en materia de Servicios Sociales, con los restantes sistemas de protección social y entre los distintos servicios municipales.

El Ayuntamiento apoyará, además, las iniciativas privadas de interés social.

### **Artículo 3.- Funciones de los Servicios Sociales Municipales.-**

En aplicación de lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1/2003 de Servicios Sociales y, sin perjuicio de las obligaciones establecidas en la legislación de régimen local, son funciones de los Servicios Sociales Municipales las siguientes:

- a) El análisis de las necesidades y de la problemática social existente en el municipio.
- b) La recogida de información y datos estadísticos, que se pondrán a disposición de la Administración del Principado de Asturias al objeto de que por parte de ésta se puedan incorporar a la planificación general.
- c) La titularidad y gestión de los Servicios Sociales generales en los términos establecidos en los artículos 9 y 10 de la Ley de Servicios Sociales.
- d) La programación de los Servicios Sociales de competencia municipal conforme a la planificación de la Administración del Principado de Asturias y la coordinación de sus actividades con las instituciones y asociaciones privadas en el ámbito municipal.
- e) La gestión de los programas y de las ayudas económicas que le pueda encomendar la Administración del Principado de Asturias según se determine mediante convenio entre ambas administraciones.

### **Artículo 4.- Funciones de los Servicios Sociales generales.-**

En aplicación de lo establecido en el artículo 11 de la Ley 1/2003 de Servicios Sociales, son funciones de los servicios sociales generales las siguientes:

- a) Realizar actuaciones preventivas de las situaciones de riesgo y necesidad social del municipio.
- b) Ser centros de información, valoración, diagnóstico y orientación para la población en cuanto a los derechos y recursos sociales existentes y a las intervenciones sociales que les puedan corresponder.
- c) Prestar servicios de ayuda a domicilio y apoyos a la unidad convivencial.
- d) Desarrollar programas de intervención orientados a proporcionar los recursos y medios que faciliten la integración y la participación social de las personas, familias y grupos en situación de riesgo.

- e) Desarrollar programas de alojamientos alternativos temporales destinados principalmente a transeúntes.
- f) Gestionar prestaciones de emergencia social.
- g) Ordenar y disponer sus actuaciones de manera coordinada con los planes y actuaciones dependientes de la Comunidad Autónoma.
- h) Gestionar la tramitación de las prestaciones económicas que correspondan al ámbito municipal o aquellas otras que se les puedan delegar o encomendar.
- i) Detectar las necesidades sociales en el municipio, proporcionando la información necesaria para la planificación en dicho ámbito territorial y en el general.

#### **Artículo 5.- Titulares del derecho de acceso a los Servicios Sociales Municipales.-**

Con carácter general, son titulares del derecho de acceso a los Servicios Sociales Municipales aquellas personas a que hace referencia el artículo 4 de la Ley del Principado de Asturias 1/2003, de 24 de febrero, de Servicios Sociales.

Los programas y proyectos de intervención determinarán, en cada momento, los requisitos específicos que tendrán que cumplir los ciudadanos para acceder a servicios concretos.

Se abrirá un expediente individual y/o familiar a cada usuario, en el que constarán sus informes y valoraciones, utilizando el registro del Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales en las Unidades de Trabajo Social y cumpliendo lo estipulado en el régimen de utilización del citado sistema de información.

#### **Artículo 6.- Principios generales.-**

El sistema público de Servicios Sociales en el ámbito municipal se regirá por los siguientes principios, recogidos del artículo 5 de la Ley del Principado de Asturias 1/2003, de 24 de febrero, de Servicios Sociales:

a) Responsabilidad pública, que constituye la garantía del derecho de las ciudadanas y ciudadanos al acceso a dichos servicios. A tal fin se proveerán los recursos financieros, técnicos y humanos que permitan la promoción y eficaz funcionamiento de los servicios sociales, dando prioridad, en cualquier caso, a la cobertura de las necesidades más urgentes.

Para la prestación de los servicios sociales, el Ayuntamiento contará con la iniciativa privada a efectos subsidiarios de la iniciativa pública en los términos previstos en la normativa vigente, correspondiéndole promover y fomentar la participación de las entidades sin ánimo de lucro en el ámbito de la acción social.

b) Universalidad: El acceso al sistema público de Servicios Sociales tendrá lugar en condiciones de igualdad efectiva con independencia de las condiciones sociales, económicas y territoriales.

c) Igualdad: Todos las ciudadanas y ciudadanos tienen derecho a las prestaciones del sistema público de servicios sociales, sin discriminación por razones de raza, sexo, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad, ideología o creencia, debiendo atenderse a las necesidades sociales de una forma integral.

Asimismo, deberán adoptarse medidas de acción afirmativa y políticas de igualdad de oportunidades y de trato para la prevención y superación de las discriminaciones existentes en el seno de la sociedad.

d) Descentralización: atendiendo al principio de proximidad que deben cumplir los servicios sociales, éstos se organizarán y distribuirán con criterios territoriales de modo que su gestión se realice desde el nivel más cercano a las ciudadanas y ciudadanos.

e) Coordinación y cooperación: las Administraciones Públicas del Principado de Asturias con competencias en materia de servicios sociales se regirán por el criterio de cooperación y de coordinación entre sí, garantizando la continuidad de la atención.

f) Atención personalizada e integral: la actuación del sistema público de servicios sociales debe centrarse en el bienestar social de las personas usuarias del mismo, realizando la intervención social mediante la evaluación integral de sus necesidades y con pleno respeto a su dignidad y a sus derechos.

g) Eficiencia: la optimización de recursos en materia de política social debe presidir toda actuación para el logro pleno de los objetivos del sistema público de servicios sociales. Para ello, se atenderá a criterios de programación y prioridad de los recursos disponibles para aplicarlos a la satisfacción de las necesidades, previo análisis de las mismas y de sus causas, determinando con criterios técnicos las actuaciones y servicios que deban ejecutarse.

h) Prevención, normalización e integración: el sistema público de servicios sociales se aplicará de forma prioritaria a la prevención de las causas que originan situaciones de marginación o de limitación al desarrollo de una vida autónoma, sin perjuicio de la actuación simultánea para su superación una vez sobrevenidas.

Asimismo, facilitará a las ciudadanas y ciudadanos la atención a través de instituciones de carácter general, salvo cuando por sus características personales requieran una atención específica, procurando en todo caso la permanencia y contacto con su entorno habitual.

i) Participación, creando los cauces y las condiciones para impulsar la participación de las ciudadanas y ciudadanos en la gestión del sistema público de servicios sociales, así como en la planificación, seguimiento y evaluación de los planes y programas en los términos establecidos en el presente Reglamento.

j) Calidad: el sistema público de servicios sociales establecerá criterios de evaluación que velen por la calidad de los programas y prestaciones teniendo como eje el concepto de calidad de vida de las personas.

### **Artículo 7.- Principios operativos.-**

Además de aquellos otros que se deduzcan del contenido de este Reglamento, se consideran principios operativos de los Servicios Sociales Municipales los siguientes:

a) Accesibilidad: En aplicación del principio de accesibilidad universal, los Servicios Sociales Municipales promoverán las medidas necesarias para que los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos existentes en el municipio de Oviedo, sean comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

Los Servicios Sociales velarán por la supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas, del transporte y de la comunicación, especialmente en las tareas de gestión de equipamientos o de otra índole que se les encomienden.

El Consejo Sectorial de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas, del Transporte y de la Comunicación es el órgano colegiado de carácter consultivo y no vinculante que, formando parte de la organización complementaria municipal, tiene como fin la consulta, asesoramiento, fomento y propuesta en materia de accesibilidad, en los términos que figuran en el Reglamento Orgánico que lo regula.

b) Gestión de calidad: Los Servicios Sociales Municipales aspiran a un nivel de excelencia en el ejercicio de sus competencias. De ahí se deriva el compromiso de ofrecer una gestión de calidad en sus programas y servicios para satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios.

La difusión de los citados valores en el seno de la organización se manifestará en la promoción de la implantación y mantenimiento de un sistema de gestión de calidad con fundamento en los requisitos de la norma ISO 9001:2000 u otras normativas de aplicación.

Las medidas derivadas de dicho sistema han de suponer una mejora continua, efectiva, real y medible.

c) Protección de datos personales: Con el fin de garantizar y proteger el derecho al honor y a la intimidad personal y familiar, los Servicios Sociales Municipales velarán por el cumplimiento de los preceptos recogidos en la normativa sobre protección de datos personales.

En los términos fijados en dicha normativa, los ficheros automatizados de datos de carácter personal existentes en los Servicios Sociales Municipales, deberán estar inscritos en el Registro de la Agencia Española de Protección de Datos.

Los documentos de seguridad para la protección de los datos de carácter personal de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Oviedo, son el instrumento para garantizar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales y las medidas en ellos contempladas deberán ser cumplidas por el personal con acceso a los datos automatizados de carácter personal y a los sistemas de información.

d) Información a los ciudadanos: Los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Oviedo realizarán acciones sistemáticas de comunicación, centradas en el sistema público de servicios sociales en su conjunto, que permitan mejorar el grado de conocimiento del mismo por la sociedad y ajustar la percepción social a las características del sistema, elaborando los documentos necesarios, tales como guías de recursos, información sobre actividades, etc.

e) Utilización de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicaciones: Para facilitar la citada labor de comunicación con los ciudadanos en el desarrollo de su actividad y ejercicio de sus competencias, impulsar la actividad administrativa y la tramitación de expedientes, los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Oviedo estimularán el empleo y la aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos.

## **TÍTULO II.- LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES.-**

### **Capítulo Primero.- La Organización de los Servicios Sociales Municipales.-**

#### **Artículo 8.- Competencias.-**

Para el desarrollo de sus competencias, los Servicios Sociales Municipales ejercerán las funciones y programas que figuran en este Reglamento, así como aquellos otros que la dinámica social exija.

#### **Artículo 9.- Adscripción de los Servicios Sociales Municipales.-**

El órgano municipal competente determinará la adscripción de los Servicios Sociales dentro de la estructura orgánica municipal, delegando, en su caso, las competencias que le correspondan en aquellos órganos que prevé la normativa de régimen local.

#### **Artículo 10.- Coordinación.-**

Los Servicios Sociales Municipales establecerán cauces de colaboración y coordinación eficaces con otros servicios municipales y con otras administraciones, así como con la iniciativa social siempre que su intervención pudiera resultar necesaria en los casos y materias tratados.



### **Artículo 11.- Gestión administrativa y procedimientos.-**

La gestión administrativa y los procedimientos se regularán de acuerdo a lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en el Título VIII del Reglamento orgánico de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Oviedo, con las adaptaciones y desarrollos necesarios que contemplan este Reglamento o los documentos que emanan del mismo.

### **Artículo 12.- Organigrama administrativo de los Servicios Sociales Municipales.-**

Se aprobará el organigrama administrativo de los Servicios Sociales Municipales que comprenderá necesariamente las funciones y programas recogidos en el presente Reglamento, y la estructura organizativa de carácter general contemplada en el Mapa Asturiano de Servicios Sociales.

### **Artículo 13.- Estructura de los Servicios Sociales Municipales.-**

Los Servicios Sociales realizarán su actividad desde la estructura organizativa y de funcionamiento del Centro de Servicios Sociales, siendo éste la unidad polivalente y multidisciplinar de actuación, planificación, programación y gestión, que organiza su actividad tanto a través de Unidades de Trabajo Social como desde los programas o dispositivos específicos.

### **Artículo 14.- Objetivos del Centro de Servicios Sociales Municipal.-**

Son objetivos del Centro de Servicios Sociales Municipal el desarrollo de la acción comunitaria, la detección de necesidades sociales y la orientación a los/as usuarios/as hacia los servicios, programas y recursos de Servicios Sociales que más se adecúen a sus necesidades organizativas, materiales y personales en los términos previstos en los artículos 25 a 28 del Mapa Asturiano de Servicios Sociales.

### **Artículo 15.- Funciones del Centro de Servicios Sociales Municipal.-**

El Centro de Servicios Sociales Municipal realizará las siguientes funciones:

- Ser el primer referente del sistema público de Servicios Sociales, para hacer operativa la política social de los órganos competentes de la Administración Pública.
- Planificar, gestionar y evaluar las actuaciones integrales para responder a las necesidades sociales detectadas en la población de Oviedo.
- Fomentar la participación organizada de la sociedad en los asuntos que le afectan.
- Coordinar los programas de atención dirigidos al conjunto de la población de la zona.
- Canalizar la coordinación con los recursos de la propia red, así como con otros de los diferentes sistemas de protección social.
- El Centro de Servicios Sociales hace suyas las funciones previstas para el sistema público de servicios sociales y para los servicios sociales generales, recogidas en los artículos 3 y 11 de la Ley 1/2003, de Servicios Sociales del Principado de Asturias.

### **Artículo 16.- Estructura organizativa del Centro de Servicios Sociales Municipal.-**

El Centro de Servicios Sociales Municipal se estructura a través de servicios centrales y de servicios descentralizados.

### **Artículo 17.- Servicios Centrales del Centro de Servicios Sociales Municipal.-**

Para el desarrollo de sus funciones, el Centro de Servicios Sociales dispondrá de los siguientes servicios centrales:

- A) Unidad técnica de los Servicios Sociales Municipales
- B) Unidad administrativa

Corresponde a la unidad técnica la gestión de los programas y dispositivos de los Servicios Sociales Municipales.

Son funciones de la unidad administrativa la realización de aquellas actividades de gestión burocrática y de mantenimiento del Centro de Servicios Sociales Municipal.

La unidad administrativa podrá ser exclusiva del Centro o desarrollar sus funciones en el ámbito de un órgano administrativo de carácter superior.

### **Artículo 18.- Estructura de la Unidad Técnica.-**

La Unidad técnica de los Servicios Sociales Municipales se estructura en dos órganos:

- a) La Dirección técnica de los Servicios Sociales Municipales
- b) Las unidades de coordinación de programas.

### **Artículo 19.- Funciones de la Dirección Técnica de los Servicios Sociales Municipales.-**

A la Dirección Técnica le corresponde las siguientes funciones:

- a) La dirección técnica de los Servicios Sociales Municipales.
- b) La propuesta de planificación, programación y la ejecución de las actuaciones que se desarrollen en los distintos programas de los Servicios Sociales Municipales.
- c) La representación y responsabilidad sobre la eficacia y eficiencia de la estructura y funcionamiento de los programas desarrollados en los Servicios Sociales Municipales.
- d) La coordinación de los recursos humanos, técnicos y económicos necesarios para el desarrollo de los objetivos y directrices de la actividad del Centro, con el fin de facilitar el funcionamiento y la calidad en la prestación de sus servicios.
- e) Aquellas que se deriven de este Reglamento o de sus documentos de desarrollo y del resto de normativa aplicable.

La Dirección Técnica de los Servicios Sociales Municipales podrá disponer de un equipo multidisciplinar de apoyo para el desarrollo de sus funciones.

## **Artículo 20.- Funciones de las unidades de coordinación de programas.-**

Bajo la supervisión de la Dirección Técnica, corresponde a las Unidades de Coordinación de Programas, la planificación, coordinación, dirección y control de los recursos necesarios para la ejecución de los programas que les sean asignados.

En particular, son funciones de las unidades de coordinación de programas las siguientes:

- a) La propuesta, elaboración, desarrollo, supervisión y evaluación de proyectos y actuaciones en el ámbito de su programa.
- b) Apoyo técnico a los profesionales para facilitarles el cumplimiento de sus funciones y el buen aprovechamiento de las instalaciones y medios.
- c) La planificación, organización y supervisión técnica de los dispositivos específicos que se asignen a cada programa. Dicha supervisión se extenderá al control y seguimiento de los servicios prestados por otras entidades.
- d) La coordinación, dentro de los programas asignados, de los recursos humanos y técnicos necesarios para el desarrollo de los objetivos y directrices de la actividad de cada programa, con el fin de facilitar su funcionamiento y la calidad de sus prestaciones.
- e) La coordinación con programas, servicios y demás recursos de los servicios sociales y del resto de la administración municipal, que sean necesarios para el desarrollo adecuado de los programas.
- f) Coordinación, asesoramiento y apoyo técnico a las entidades públicas y privadas, en el ámbito de los servicios sociales y de otros sistemas de protección con relación a las funciones asignadas para cada unidad de coordinación.
- g) Aquellas que se deriven de este Reglamento, de sus documentos de desarrollo y del resto de normativa aplicable.

## **Artículo 21.- Servicios descentralizados del Centro de Servicios Sociales Municipal.-**

Para el desarrollo de sus funciones el CSSM dispondrá de los siguientes servicios descentralizados:

- a) Zonas Básicas de Distrito.
- b) Unidades de Trabajo Social.

### **Artículo 22.- Zonas Básicas de Distrito.-**

La Zona Básica de Distrito es la unidad primaria de organización de los Servicios Sociales generales. Se define por criterios de población, límites tradicionales de los barrios, necesidades sociales, recursos materiales, técnicos y humanos.

Los/as profesionales localizados en las Zonas Básicas de Distrito podrán atender a una o mas Unidades de Trabajo Social, incluidas en dicha zona básica de distrito, a fin de ejecutar la actividad necesaria para el desarrollo adecuado de los programas que se realicen en los Servicios Sociales Municipales desde las Unidades de Coordinación de Programas.

### **Artículo 23.- Funciones de las Zonas Básicas de Distrito.-**

Las Zonas Básicas de Distrito servirán de apoyo a las U.T.S. con la función de:

1. Contribuir a la redistribución de los recursos.
2. Facilitar el seguimiento e intervención de casos en su territorio.
3. Facilitar la actuación transversal de cara a un aprovechamiento de los recursos en la ejecución de los programas.

### **Artículo 24.- Unidades de Trabajo Social.-**

Las Unidades de Trabajo Social, que integran el Centro de Servicios Sociales y distribuidas por las Zonas Básicas de Distrito, son el elemento básico de actuación y dispositivo de proximidad del sistema de Servicios Sociales.

Desarrollarán su labor de acuerdo con la metodología de trabajo que dimana del Centro de Servicios Sociales y con los apoyos técnicos externos, de dependencia municipal o autonómica.

### **Artículo 25.- Funciones de las Unidades de Trabajo Social.-**

La Unidad de Trabajo Social es el nivel de atención más cercano a la persona usuaria y a los ámbitos familiar y social.

Ofrecerán una primera valoración de las necesidades de la persona usuaria.

Crearán una primera relación de referencia entre el profesional y la persona usuaria que pueda convertirse en el eje de una intervención continuada a medio plazo.

Realizarán las prestaciones, propias de un primer nivel de atención, recogidas en este Reglamento, apoyándose para ello en los programas del Centro de Servicios Sociales Municipales y a través de él en apoyos técnicos externos de dependencia municipal o autonómica.

### **Artículo 26.- Delimitación de Z.B.D. y UTS.-**

Los límites geográficos de las Zonas Básicas de Distrito y de las Unidades de Trabajo Social son los recogidos en el anexo a este Reglamento.

Cuando las circunstancias así lo aconsejen, como consecuencia de los cambios demográficos u otros de carácter social que se hayan operado en el municipio, el Alcalde o concejal con delegación en materia de servicios sociales, podrá modificar el número o configuración de las Zonas Básicas de Distrito y U.T.S., con respeto a lo establecido en la normativa autonómica.

## **Capítulo Segundo.- Recursos de los Servicios Sociales Municipales.-**

### ***Sección Primera.- Recursos Humanos.-***

#### **Artículo 27.- Plantilla.-**

La plantilla de los Servicios Sociales Municipales será adecuada en cuanto a número, estructura y titulaciones, a las funciones que le corresponden, adecuando perfiles profesionales y métodos de trabajo a las necesidades del entorno donde se desarrollará la actividad laboral.

La relación de puestos de trabajo o documento equivalente, en su caso, deberá adaptarse a lo previsto en este Reglamento.

#### **Artículo 28.- Adscripción.-**

Mediante resolución del órgano municipal competente se adscribirá al personal municipal a los Servicios Sociales Municipales, indicando las funciones o programas a los que se vincula.

#### **Artículo 29.- Formación.-**

Anualmente se propondrá un proyecto de formación específica del área de Servicios Sociales que favorezca la adecuación de las respuestas de sus profesionales a los continuos cambios de las necesidades sociales.

Para las acciones de formación se aprovecharán tanto las actuaciones realizadas en el propio Ayuntamiento como las acciones formativas de otras administraciones.

### **Artículo 30.- Seguridad.-**

Los Servicios Sociales Municipales promoverán las mejoras de las condiciones de trabajo que sean necesarias para elevar el nivel de protección de la seguridad y la salud de los trabajadores en su puesto de trabajo y realizarán las actuaciones precisas para dar cumplimiento a la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

### ***Sección Segunda.- Recursos Materiales.***

### **Artículo 31.- Recursos materiales.-**

El Ayuntamiento dispondrá de recursos materiales suficientes para el adecuado ejercicio de sus competencias en materia de servicios sociales.

### **Artículo 32.- Equipamientos.-**

1.- Los equipamientos propios o compartidos de los Servicios Sociales Municipales dispondrán de las infraestructuras adecuadas a sus funciones y cumplirán la normativa vigente en materia de edificación, seguridad, higiene, prevención de riesgos laborales, privacidad y accesibilidad desde el exterior e interior siguiendo, en este caso, las recomendaciones que formule el Consejo de Accesibilidad del Ayuntamiento de Oviedo.

2.- Contarán, igualmente, con mobiliario de oficina suficiente y adecuado a sus funciones, así como conexiones telemáticas y equipamiento informático dotado de los aplicaciones que resulten necesarias para el desarrollo de las mismas.

3.- Mediante Resolución del órgano municipal competente se adscribirán los inmuebles correspondientes a los Servicios Sociales Municipales.

4.- En cumplimiento de la normativa reguladora de los bienes de las entidades locales se mantendrá permanentemente actualizado el inventario de los bienes adscritos a los Servicios Sociales.



5.- Los Servicios Sociales Municipales promoverán las actuaciones necesarias para dar cumplimiento a la normativa sobre planes de autoprotección y evacuación de los locales y edificios que le sean adscritos.

6. - Con el fin de contribuir a la protección del medio ambiente y a una más eficiente utilización de los recursos disponibles, los Servicios Sociales Municipales promoverán medidas de ahorro energético en los equipamientos que utilicen.

### ***Sección Tercera.-Recursos Financieros.***

#### **Artículo 33.- Recursos financieros.-**

1. El Ayuntamiento dispondrá de recursos financieros suficientes para desarrollar las prestaciones de los Servicios Sociales Municipales.
2. El Ayuntamiento velará por el adecuado cumplimiento de los compromisos de financiación de las administraciones estatal y autonómica que se derivan de la normativa vigente, con especial atención a los que proceda de los Programas de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales de las Corporaciones locales u otros que los puedan sustituir en el futuro.
3. Además de los recursos a que se ha hecho referencia en los párrafos anteriores, se consideran como fuentes de financiación de los Servicios Sociales Municipales, las aportaciones de las personas usuarias en los términos fijados en la normativa en vigor, así como cualquier otra aportación económica que, amparada en el ordenamiento jurídico, vaya destinada a tal fin.

### **TÍTULO III.- PRESTACIONES Y PROGRAMAS DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES.**

#### **Capítulo Primero.- Prestaciones de los Servicios Sociales Municipales.-**

##### **Artículo 34.- Prestaciones.-**

A efectos de lo dispuesto en este Reglamento son prestaciones de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Oviedo los servicios, las intervenciones técnicas, los programas y las ayudas destinadas a hacer efectivo el ejercicio de sus competencias.

Las prestaciones se dispensarán tanto desde los niveles de atención de las Unidades de Trabajo Social como desde los programas o dispositivos específicos del Centro Municipal de Servicios Sociales.

##### **Artículo 35.- Intervenciones técnicas.-**

1. Las intervenciones técnicas son los actos profesionales realizados para atender las necesidades planteadas por los/las usuarios/as del sistema de servicios sociales. Están dirigidas a prevenir la exclusión social, así como a promover la autonomía de las personas favoreciendo la adquisición o recuperación de funciones y habilidades personales y sociales que faciliten la inclusión social.

2. En los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Oviedo, con carácter general, las intervenciones técnicas deben preceder, acompañar y continuar la aplicación de cualquier otro tipo de prestación.

##### **Artículo 36.- Servicios y programas.-**

1.-Se entiende por servicio y programa el conjunto de medios instrumentales organizados técnica y funcionalmente.

2.-La descripción del desarrollo de estos programas y servicios, en torno a objetivos, metodología, distribución de los recursos humanos, personas usuarias, indicadores y evaluación, será fijada en las planificaciones anuales.

### **Artículo 37.- Ayudas.-**

Las ayudas son prestaciones de carácter técnico y económico, que sirven de apoyo a la intervención y al desarrollo de los programas de acuerdo a sus objetivos y en el marco de la normativa de aplicación.

### **Artículo 38.- Catálogo de prestaciones.-**

En el ámbito sus competencias los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Oviedo ofrecerán un catálogo de prestaciones que se adecuará a lo establecido en la Ley 1/2003 de Servicios Sociales, y en el resto de la normativa vigente.

### **Artículo 39.- Información general y especializada.-**

1. -La información general y especializada consistirá en ofrecer a las personas usuarias la información que resulte precisa para que conozcan el contenido de las prestaciones del sistema público de servicios sociales y de otros sistemas de bienestar y, en su caso, para que puedan acceder a las mismas.

2.- Asimismo, las personas usuarias tendrán derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados.

### **Artículo 40.- Valoración y diagnóstico.-**

La prestación de valoración y diagnóstico tiene por objeto el estudio conveniente para realizar la valoración individualizada y hacer una evaluación integral de necesidades que permitan fundamentar el diagnóstico del caso.

### **Artículo 41.- Orientación individual y familiar.-**

La prestación de orientación individual y familiar tiene por objeto, una vez evaluadas y diagnosticadas las necesidades de la persona usuaria, orientarla hacia las prestaciones que resulten más idóneas, debiendo elaborar al efecto un plan individual de atención, siempre que se estime necesario algún tipo de intervención que requiera seguimiento y que la persona usuaria preste su consentimiento para ello.

### **Artículo 42.- Prevención de la exclusión social.-**

Las medidas dirigidas a prevenir la exclusión social y a promover la autonomía de las personas consistirán en programas o acciones de tipología diversa dirigidas tanto a personas como a grupos específicos y a la comunidad a la que pertenecen para favorecer su propia promoción y las posibilidades de participación social, evitando los efectos de la marginación y la exclusión social, movilizandolos recursos y estrategias necesarias para la adquisición y desarrollo de habilidades y capacidades que permitan la inserción y la autonomía individual dentro de la comunidad.

### **Artículo 43.- Protección de los menores.-**

Las prestaciones en materia de protección de menores garantizarán que el menor, en toda actuación protectora, goce de los derechos individuales y colectivos reconocidos por la Constitución, la legislación del Principado de Asturias en la materia y el resto del ordenamiento jurídico, así como los convenios, tratados y pactos internacionales que forman parte del ordenamiento interno, especialmente la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño de 1989.

### **Artículo 44.- Apoyo familiar.-**

Las medidas de apoyo familiar tienen por finalidad orientar, asesorar y dar apoyo a la familia favoreciendo el desarrollo de la convivencia y previniendo la marginación social.

#### **Artículo 45.- Apoyo a las personas dependientes.-**

Las prestaciones en materia de apoyo a las personas dependientes consistirán en el conjunto de actuaciones, recursos y medidas que tengan por fin dar una respuesta adecuada a sus necesidades y los correspondientes apoyos a sus familias cuidadoras.

#### **Artículo 46.- Inserción social de personas con discapacidad.-**

Las prestaciones para el cuidado y el fomento de la inserción social de las personas con necesidades especiales por causa de su discapacidad consistirán en el conjunto de medidas y ayudas técnicas dirigidas a prestar los cuidados necesarios, a desarrollar sus competencias y fomentar su autonomía y a favorecer la integración social y la participación. Se incluyen aquí los programas de atención temprana dirigidos a recién nacidos y niños para favorecer su evolución y desarrollo.

#### **Artículo 47.- Inclusión social.-**

1. - Las prestaciones dirigidas a garantizar ingresos mínimos y fomentar la inclusión social tendrán por objeto facilitar el apoyo para la satisfacción de las necesidades básicas a personas en situación de riesgo social, así como remover los obstáculos que dificulten que las condiciones de igualdad y participación del individuo y de los grupos sean reales y efectivas.

2.- Las prestaciones económicas de ingreso mínimo se podrán complementar con medidas que desarrollen la adquisición de habilidades sociales y competencias laborales para facilitar mejor la integración social. Igualmente, se fomentarán pautas de convivencia que faciliten el acceso a la vivienda.

#### **Artículo 48.- Situaciones de emergencia social.-**

Las medidas individuales o familiares en situaciones de emergencia tienen como objetivo paliar de una manera urgente y temporal las situaciones de necesidad surgidas como producto de problemática diversa.

#### **Artículo 49.- Protección jurídica de las personas que tengan disminuida su capacidad de obrar.-**

Los Servicios Sociales Municipales colaborarán con la Administración competente en la materia, en las medidas dirigidas a la protección jurídica de las personas que tengan disminuida su capacidad de obrar y que no puedan valerse por sí mismas y que tienen por objeto defender los intereses y derechos de las personas que se encuentren en dicha situación y que conllevan la adopción de medidas tendentes a asegurar su bienestar.

#### **Artículo 50.- Participación social y desarrollo comunitario.-**

Las medidas dirigidas a incrementar la participación social y el desarrollo comunitario suponen un conjunto de programas y acciones dirigidas tanto a individuos como a grupos específicos y a la comunidad a la que pertenecen, para favorecer su propia promoción y las posibilidades de participar tanto en la movilización de recursos comunitarios como las estrategias necesarias para estimular su implicación en la solución de problemas y el fortalecimiento de las redes sociales de apoyo.

#### **Artículo 51.- Prestaciones económicas.-**

1.- Las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales se regirán por su normativa específica y consistirán en subvenciones y ayudas económicas ordinarias o de emergencia a las que tendrán derecho todas aquellas personas que cumplan los requisitos de la legislación vigente y los criterios, que responden al fin específico de cada prestación, establecidos por el Ayuntamiento de Oviedo.

2.- El órgano municipal competente podrá conceder, con carácter excepcional, a las personas que se encuentren en situaciones de extrema necesidad, ayudas económicas de emergencia, tanto de carácter periódico como no periódico, en las siguientes modalidades:

a) Ayudas económicas ordinarias de apoyo en la intervención familiar.- Se consideran ayudas de primer nivel de intervención las destinadas a proteger social y económicamente a personas solas y unidades familiares, en riesgo de exclusión social, con las que se está realizando un plan de intervención técnica por parte de los Servicios Sociales.

b) Ayudas económicas de emergencia.- Se consideran ayudas, de apoyo a personas solas y a unidades familiares, que con carácter finalista están destinadas a dispensar una atención básica, urgente y temporal, ante situaciones sobrevenidas de necesidad, surgidas como producto de problemáticas diversas.

c) Subvenciones a familias con menores.- Se consideran ayudas de primer nivel de intervención, destinadas a proteger social y económicamente a unidades familiares con menores a cargo ante situaciones de necesidad, que eviten o palien desajustes de la dinámica personal y/o familiar favoreciendo el desarrollo de la convivencia, previniendo la marginación social y evitando la posible desprotección de los menores.

3.- Cualesquiera otras de naturaleza similar que se establezcan como respuesta a la evolución de las necesidades de la población y de los avances en las formas de atención.

## **Capítulo Segundo.- Programas.-**

### **Artículo 52.- Estructura programática del Centro de Servicios Sociales Municipal.-**

La estructura programática del Centro de Servicios Sociales Municipal viene definida por la planificación de actuaciones anuales. Dicha planificación se sitúa en el ámbito operativo, teniendo como referentes técnicos en el ámbito estratégico y táctico, los planes autonómicos de servicios sociales, así como los programas de intervención de la red básica propios del nivel general.

### **Artículo 53.- Transversalidad.-**

Los programas y proyectos podrán tener un carácter transversal en un doble sentido. Por un lado, incluirán un conjunto de atenciones complementarias, a desarrollar desde los niveles de atención social de las U.T.S., y, por otra parte, desde los programas específicos del Centro de Servicios Sociales, con el fin de conseguir la coherencia de las medidas y la continuidad de los procesos puestos en marcha.

#### **Artículo 54.- Coordinación.-**

Los programas y proyectos de actuación podrán incluir medidas que pertenecen a otras áreas, relacionadas con el campo de los servicios sociales. En estos supuestos se establecerán los criterios de coordinación entre los distintos programas, órganos y servicios municipales, con otras administraciones, así como los mecanismos de colaboración con las entidades privadas y otros agentes sociales.

#### **Artículo 55.- Programas.-**

En el ámbito de sus competencias, el Ayuntamiento de Oviedo desarrollará los siguientes programas:

1. Programas de información, valoración y orientación.
2. Programas de atención a la familia, infancia y adolescencia.
3. Programas de igualdad de género.
4. Programas de atención a la dependencia y de promoción de la autonomía personal.
5. Programas de incorporación social.
6. Programas de participación social y desarrollo comunitario.

#### *Sección 1ª.- Programas de Información, valoración y orientación.-*

#### **Artículo 56.- Programas de información, valoración y orientación.-**

Los programas de información, valoración y orientación actúan como primer contacto entre la población y el sistema público de servicios sociales y como acceso único a los diversos recursos del sistema. Así, cumplen las funciones de informar a los/as usuarios/as, valorar sus necesidades y, en su caso, orientarles hacia las alternativas de atención más idóneas para dar respuesta a las mismas.

La secuencia de aplicación de estos programas es:



1. Información General y Especializada, que permite establecer una relación entre el profesional y la persona usuaria por la que ésta accede a prestaciones y derechos
2. Valoración y Diagnóstico, que supone una evaluación integral de necesidades
3. Orientación individual y familiar donde, a través de un Plan Individualizado de Atención, se orientará a la persona usuaria hacia las prestaciones adecuadas.

### **Artículo 57.- Objetivos.-**

Serán objetivos de los Programas de información, valoración y orientación los siguientes:

1. Atender a las personas que presentan demandas de cualquier tipo ante los Servicios Sociales con el fin de ofrecer una primera respuesta, detectar situaciones de dificultad y encaminarlos, si procede, hacia uno de los programas de atención.
2. Ofrecer a los/as usuarios/as la información que resulte necesaria para que conozcan el contenido de las prestaciones del sistema público de Servicios Sociales y de otros sistemas de bienestar y, en su caso, para que puedan acceder a las mismas.
3. Colaborar con las entidades e instituciones de la comunidad para la difusión de información sobre los Servicios Sociales, así como para conocer sus problemas y demandas y la percepción de los mismos.
4. Realizar el estudio conveniente para efectuar la valoración individualizada y hacer una evaluación integral de necesidades que permita fundamentar el diagnóstico del caso.
5. Una vez evaluadas y diagnosticadas las necesidades de la persona usuaria, se la orientará hacia las prestaciones que resulten más idóneas, debiendo elaborar al efecto un plan individual de atención, siempre que se estime necesario algún tipo de intervención que requiera seguimiento y que la persona usuaria preste su consentimiento para ello.

### **Artículo 58.- Personas Beneficiarias.-**

Los programas de información, valoración y orientación se dirigen a toda la población.

### **Artículo 59.- Acceso a los Programas.-**

El acceso a los Programas de información, valoración y orientación se realiza a través de las U.T.S.

En todo caso, el Ayuntamiento de Oviedo contará con dispositivos específicos para facilitar a toda la población el acceso a la información general en materia de servicios sociales.

### **Artículo 60.- Requisitos Funcionales y del Personal.-**

Para el desarrollo de estos programas, las Unidades de Trabajo Social dispondrán de un equipo multidisciplinar de base de dependencia municipal que contará, al menos, con un/a trabajador/a social, un/a auxiliar administrativo, y con el apoyo de un/a educador/a social u otro profesional de las ciencias sociales de la Zona Básica de Distrito a la que pertenece la Unidad de Trabajo Social.

El equipo podrá ser completado con otros profesionales, atendiendo a los programas desarrollados desde el Centro de Servicios Sociales o en función del tipo de actuación que realicen.

### **Artículo 61.- Profesional de referencia.-**

Al acceder a través de estos programas al sistema público de servicios sociales, a cada persona se le asignará un/a profesional de referencia, que será un/a trabajador/a social de la Unidad de Trabajo Social, a quien corresponderá las tareas de recogida de información para la valoración integral de las necesidades de la situación inicial que permitan un diagnóstico del caso, así como la coordinación y seguimiento de los recursos que se le apliquen.

### **Artículo 62.- Plan Individualizado de Atención.-**

1. En los casos en los que se realice un plan individualizado de atención, se podrán incorporar cuantas actuaciones individuales y grupales se consideren necesarias, desarrolladas por el Centro de Servicios Sociales, el resto del sistema o desde otros sistemas de protección social.
2. El/la profesional de referencia será el/la encargado/a de canalizar los distintos apoyos que precise cada persona, asegurando la globalidad e integridad de las intervenciones, así como la adecuada aplicación de los recursos.
3. Cuando la persona pase a ser atendida en un programa específico del Centro de Servicios Sociales, podrá tener asimismo un/a profesional de referencia en este programa. Los profesionales estarán coordinados entre sí, al objeto de llevar a buen término el plan individualizado de atención.

### **Artículo 63.- Servicios proyectos y actuaciones.-**

Dentro de los programas de información, valoración y orientación se desarrollarán aquellos servicios proyectos y actuaciones que se consideren adecuados para el cumplimiento de los objetivos de los programas.

En ellos se establecerán unos objetivos específicos que prevengan o respondan a necesidades relacionadas con problemáticas sociales que puedan precisar los usuarios de estos programas.

Con independencia de que, a medida que la realidad social lo exija, se implanten nuevos recursos, a través del Centro de Servicios Sociales Municipal se desarrollarán los siguientes proyectos:

- Proyecto de Información
- Proyecto de Valoración
- Proyecto de Orientación

#### **Artículo 64.- Proyecto de Información.-**

El Proyecto de información desarrollará los mecanismos necesarios para ofrecer a las personas usuarias la información que resulte necesaria, de tal forma que conozcan el contenido de las prestaciones del sistema público de servicios sociales y de otros sistemas de bienestar y, en su caso, puedan acceder a las mismas.

El proyecto recogerá el derecho de las personas usuarias a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesada.

La información deberá ser plenamente accesible y, a tal fin, cumplir los siguientes requisitos:

- Ser transmitida verbal, adecuada y detalladamente, por los profesionales del Centro de Servicios Sociales y/o la Unidad de Trabajo Social.
- Ser transmitida por escrito, mediante folletos redactados en un lenguaje de fácil comprensión, adaptado cuando sea necesario a las necesidades y/o especiales dificultades de las personas usuarias.
- Ser transmitida, cuando se trate de información personal, mediante documentos redactados en un lenguaje de fácil comprensión.

El principal recurso para el desarrollo de este proyecto será el equipo multidisciplinar de la Unidad de Trabajo Social.

#### **Artículo 65.- Proyecto de Valoración.-**

El proyecto de valoración definirá el modo de actuación para realizar el estudio previo a la valoración individualizada y a la evaluación integral de necesidades que permitan fundamentar el diagnóstico del caso.

Esta valoración será realizada por el/la trabajador/a social referente dentro del equipo de Unidades de Trabajo Social, pudiendo contar para ello con los apoyos técnicos de otros/as profesionales de la Unidad de Trabajo Social y del Centro de Servicios Sociales.

### **Artículo 66.- Proyecto de Orientación.-**

El proyecto de orientación tiene por objeto, definir el modo de actuación para que, una vez evaluadas y diagnosticadas las necesidades de la persona usuaria, se le oriente hacia las prestaciones que resulten más idóneas, debiendo elaborar al efecto un plan individual de atención, siempre que se estime necesario algún tipo de intervención que requiera seguimiento y que la persona usuaria preste su consentimiento para ello.

*Sección 2ª.- Programas de atención a familias, infancia y adolescencia.-*

### **Artículo 67.- Programa de Atención a la Familia, Infancia y Adolescencia.-**

Se entiende por Programas de Atención a la Familia, Infancia y Adolescencia aquéllos que proporcionan apoyo socio-educativo a las familias cuyas carencias en el ámbito de las habilidades personales, sociales o educativas generan, o son susceptibles de generar, una situación de riesgo para los/as menores, que podría llegar a dificultar su permanencia en el hogar familiar.

### **Artículo 68.- Objetivos.-**

Serán objetivos de los Programas de atención a familias, infancia y adolescencia los siguientes:

1. Favorecer el desarrollo de los/las menores en dificultad social, compensando las carencias familiares y del entorno cotidiano que puedan obstaculizarlo mediante mecanismos de apoyo familiar y personal.
2. Establecer un sistema de trabajo en red con otros recursos de atención (centros escolares, centros de salud y salud mental, policía local...) para la detección temprana de situaciones de riesgo social.

3. Impulsar la aparición, organización e implementación de formas de apoyo social que favorezcan el desarrollo de los menores y la prevención de los problemas que les afectan, así como que colaboren en la resolución de los mismos, voluntariado, grupos de autoayuda, redes de apoyo social, etc.

### **Artículo 69.- Personas Beneficiarias.-**

Son beneficiarias de este programa los grupos familiares cuyas carencias en el ámbito de las habilidades personales, sociales o educativas generen, o sean susceptibles de generar, una situación de riesgo para los/as menores que podrían llegar a dificultar su permanencia en el hogar familiar.

### **Artículo 70.- Acceso al Programa.-**

El acceso al Programa se hará a través de las Unidades de Trabajo Social, mediante la aplicación del procedimiento de intervención ante situaciones de desprotección infantil establecido al efecto y la adecuación del programa al Plan individual y/o familiar de atención.

### **Artículo 71.- Requisitos Funcionales y de Personal.-**

1. El/la trabajador/a social de referencia ofrecerá una atención personalizada a nivel individual y familiar durante todo el proceso de ejecución del plan de atención, así como una evaluación continuada, adaptando el plan de atención a las nuevas necesidades y/o potencialidades de la persona y de la unidad familiar.
2. El/la educador/a será responsable de las intervenciones socioeducativas y de apoyo a los miembros de la familia y los menores en el domicilio. De las intervenciones comunitarias en el contexto cotidiano y de calle de los menores, así como de las tareas de recogida de información para la valoración de la situación inicial y su evolución.
3. El/la psicólogo/a será el/la responsable del diagnóstico de los aspectos psicológicos del grupo familiar, del apoyo psicológico a los miembros de la familia, determinando los objetivos comportamentales a trabajar, así como de la intervención a nivel grupal de distintas unidades familiares.

4. El plan de atención que se realice podrá incorporar, garantizando la necesaria coordinación, cuantas intervenciones individuales, familiares y grupales se estimen necesarias desarrolladas desde otros sistemas de protección social.

### **Artículo 72.- Servicios, proyectos y actuaciones.-**

Dentro del programa de atención a familias, infancia y adolescencia se desarrollarán aquellos servicios proyectos y actuaciones que se valoren adecuados para el cumplimiento de los objetivos del programa.

En ellos se establecerán unos objetivos específicos que prevengan o respondan a necesidades relacionadas con problemáticas sociales que puedan necesitar, por sus peculiaridades, una atención diferenciada; promoviéndose la protección del menor, además de la atención al grupo familiar.

Con independencia de que, a medida que la realidad social lo exija, se implanten nuevos recursos, a través del Centro de Servicios Sociales Municipal se desarrollarán los siguientes Proyectos:

- Intervención desde las Unidades de Trabajo Social en las situaciones de riesgo infantil.
- Acogimiento de menores.
- Erradicación del absentismo escolar
- Intervención técnica de apoyo a la familia.
- Apoyo a familias monoparentales.

### **Artículo 73.- Intervención desde las Unidades de Trabajo Social en las situaciones de riesgo infantil.-**

Este proyecto, a través de las actuaciones profesionales que lo integran, tiene como finalidad la detección de las situaciones de desprotección infantil, verificando dichas situaciones, para realizar una valoración que permita realizar la intervención más adecuada.

#### **Artículo 74.- Acogimiento de menores.-**

Este proyecto, a través de las actuaciones profesionales que lo integran, tiene como finalidad apoyar a las familias acogedoras. Asimismo se colabora con la administración autonómica del Principado de Asturias en el seguimiento de los menores durante su permanencia en el núcleo familiar de acogida.

#### **Artículo 75.- Erradicación del absentismo escolar.-**

El proyecto se dirigirá a familias con menores en edad escolar obligatoria según la legislación vigente, que presentan problemas de absentismo escolar, a cuyo fin se seguirán las directrices del Plan Municipal de Intervención en el Absentismo Escolar, como medio de prevención de riesgos sociales.

#### **Artículo 76.- Intervención técnica de apoyo a la Familia.-**

Este proyecto, a través de las actuaciones profesionales que lo integran, tiene como finalidad restablecer y facilitar el adecuado ejercicio de las funciones parentales, mejorando las relaciones sociofamiliares y promoviendo el desarrollo y bienestar del menor. Su objetivo es mantener al menor en su medio familiar y social cuando la situación haya sido calificada de riesgo, o facilitar su retorno al mismo cuando su protección haya hecho necesaria una separación temporal de ese medio.

#### **Artículo 77.- Apoyo a Familias monoparentales.-**

El Proyecto tiene como finalidad mejorar la calidad de vida de familias monoparentales con cargas familiares no compartidas, en situación de desempleo o con necesidad de mejora de empleo y en riesgo de exclusión social, protegiéndolas social y económicamente mediante actuaciones de promoción social y laboral.

Para la ejecución del Proyecto, los/as técnicos/as del equipo multidisciplinar de la Unidad de Trabajo Social contarán con la colaboración de los/as técnicos/as de otros programas del Centro de Servicios Sociales y de las áreas de empleo e igualdad de género.



### *Sección 3ª.- Programas de igualdad de género.-*

#### **Artículo 78.- Programas de Igualdad de género.-**

Se consideran Programas de Igualdad de género los que sirven para proporcionar apoyo a las personas afectadas, especialmente en aquellos ámbitos en los que sufren discriminación o riesgo de exclusión como consecuencia de la desigualdad de oportunidades entre ambos sexos en los diferentes contextos que conforman la vida social, cultural, económica y política del municipio.

A través de los citados programas, los Servicios Sociales Municipales harán efectivo el derecho de las personas afectadas a la asistencia social integral, en los términos recogidos en la normativa vigente.

El Centro Municipal de la Mujer es el recurso específico de los Servicios Sociales Municipales para conseguir ese fin.

#### **Artículo 79.- Objetivos.-**

Serán objetivos de los Programas de igualdad de género los siguientes:

- a) Promover la integración de la dimensión de género en la planificación, ejecución y seguimiento de las acciones que se desarrollen en el municipio de Oviedo, a fin de mejorar la calidad de vida de las mujeres, potenciando y creando servicios y recursos para ello, además de reforzar las condiciones que permitan el pleno ejercicio del derecho a la igualdad.
- b) Movilizar y sensibilizar activamente en torno a la igualdad de género a los interlocutores de la vida económica, política, cultural, social y, en general, a toda la población del municipio, incidiendo especialmente en que se hagan efectivos los derechos de conciliación de la vida personal, familiar y laboral establecidos legalmente.
- c) Favorecer el desarrollo de las mujeres que sufren discriminación y dificultades sociales, compensando las carencias que encuentren en su entorno cotidiano mediante mecanismos de apoyo familiar, personal y social.

- d) Favorecer la recuperación global de las víctimas de violencia doméstica proporcionándoles alojamiento transitorio y una atención integral con información, apoyo y asesoramiento sobre los recursos de los que pudieran beneficiarse, motivándolas a la búsqueda activa de alternativas a la situación de maltrato, favoreciendo su calidad de vida, su capacidad de defensa y sentimiento de seguridad.
- e) Colaborar con otras administraciones y servicios para cumplir la obligación de asegurar la información y la asistencia social integrada, a través de servicios de atención permanente y urgente a aquellas personas víctimas de la violencia de género.

### **Artículo 80.- Personas Beneficiarias.-**

Se consideran beneficiarias del programa aquellas personas que sufren o puedan sufrir discriminación y dificultades sociales como consecuencia de la desigualdad de oportunidades entre ambos sexos, y/o padecen una situación de violencia doméstica, careciendo de los recursos necesarios para resolver su situación. También se considerarán beneficiarios los menores y/o discapacitados que la persona tenga a su cargo.

### **Artículo 81.- Acceso a los Programas.-**

1. - El acceso a los Programas se hará a través de los servicios del Centro Municipal de la Mujer y a través de las Unidades de Trabajo Social, previa valoración de las necesidades que concurren en cada caso, o por la aplicación del procedimiento de intervención del Ayuntamiento de Oviedo que se deriva de la aplicación de la normativa vigente para la protección de las víctimas de la violencia doméstica.

2. - El acceso específico a la Casa de Acogida podrá realizarse por vía normal, con una valoración y planificación previa, o por vía urgente, produciéndose el ingreso de forma inmediata tras la solicitud.

### **Artículo 82.- Requisitos Funcionales y de Personal.-**

Con carácter general, el personal de los Programas de Igualdad de género realizará las siguientes funciones:

1. Apoyar actuaciones que ayuden a superar la discriminación o riesgo de exclusión como consecuencia de la desigualdad de oportunidades.
2. Facilitar apoyo especializado que ayude a las víctimas a reflexionar y comprender su situación, las posibles soluciones y la toma de decisiones.
3. Reforzar las potencialidades de las mujeres para incrementar su autoestima y la posibilidad de asumir una convivencia autónoma, tanto en el ámbito personal como social, resolviendo o paliando las secuelas derivadas de la violencia.
4. Promover y facilitar la inserción socio-laboral de las víctimas.

Con carácter específico, las funciones a realizar por los distintos profesionales serán las siguientes:

1. El/la asesor/a jurídico/a ofrecerá información y asesoramiento jurídico gratuito a mujeres para las demandas que efectúen relacionadas con discriminación por razón de sexo o violencia de género. También realizará asistencia letrada a las mujeres en los procedimientos judiciales que recoja el proyecto de actuación que desarrolle el presente programa.
2. El/la asesor/a psicológico/a ofrecerá información, orientación, asesoramiento y asistencia especializada a las mujeres que lo demanden, a fin de estabilizar emocionalmente su situación, condición necesaria para su incorporación en condiciones de igualdad a los distintos ámbitos de la vida social, laboral y cultural.
3. El equipo interdisciplinar de las UTS participará en la atención a las personas usuarias a fin de hacer efectivos los objetivos de este programa.
4. El plan individualizado de atención que se realice podrá incorporar cuantas intervenciones individuales, familiares y grupales se estimen necesarias desarrolladas desde otros sistemas de protección social, garantizando la necesaria coordinación.

### **Artículo 83.- Servicios, proyectos y actuaciones.-**

Dentro de los Programas de igualdad de género se desarrollarán aquellos servicios, proyectos y actuaciones que se valoren adecuados para el cumplimiento de los objetivos del programa.

En ellos se establecerán unos objetivos específicos que prevengan o respondan a necesidades relacionadas con problemáticas sociales que puedan precisar, por sus peculiaridades, de una atención diferenciada, incidiendo en la promoción de la igualdad de oportunidades y en la prevención y erradicación de violencia de género.

Con independencia de que, a medida que la realidad social lo exija, se implanten nuevos recursos, a través del Centro Municipal de La Mujer y del Centro de Servicios Sociales Municipal se desarrollarán los siguientes Programas y proyectos de igualdad de género:

- Programa Promocional.
  - Proyecto de Talleres y Actividades
  - Proyecto de Aulas de Apoyo Escolar y Familiar
  - Proyecto de Coeducación en Educación Primaria y Secundaria.
- Programa de Asesoramiento.
  - Centro Asesor de la Mujer:
  - Proyecto de Asesoría jurídica
  - Proyecto de Asesoría psicológica.
- Programa de Atención y Acogimiento a Mujeres en situación de Violencia de género.
  1. Proyecto de Alojamientos para Mujeres en situación de Violencia de género.
    - Casa de Acogida
    - Pisos Tutelados.
  2. Servicio de Teleasistencia Móvil.

#### **Artículo 84.- Programa Promocional. -**

El Programa Promocional incluirá proyectos cuyas actuaciones irán destinadas a hombres y mujeres, habitualmente talleres y cursos. Su objetivo fundamental será potenciar los recursos personales de las/los participantes para que puedan desenvolverse con mayor seguridad y eficacia en su vida cotidiana.

Estas actuaciones, inicialmente, se relacionarán con el ámbito personal, educativo, social, cultural y formativo.

Con independencia de que, a medida que la realidad social lo exija se implanten nuevos proyectos, el Centro Municipal de la Mujer desarrollará los siguientes:

- Proyecto de Talleres y Actividades.- Tendrá el objetivo de mejorar la capacidad de las mujeres y evitar situaciones de aislamiento social.
- Proyecto de Aulas de Apoyo Escolar y Familiar.- Pretenderá facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral potenciado un adecuado desarrollo personal, social y educativo de los/as menores.
- Proyecto de Coeducación en Educación Primaria y Secundaria.- Se trabajará para sensibilizar a la comunidad educativa en cuanto a la perspectiva de género para promover entre los niños y las niñas el valor de la igualdad de trato entre géneros.

#### **Artículo 85.- Programa de Asesoramiento.-**

El Programa de Asesoramiento tiene como objetivo principal ofrecer un servicio de información y asesoramiento jurídico y psicológico a las mujeres en los ámbitos personales que lo requieran, fomentando en todo momento actitudes de igualdad de género.

Desde el Programa se recogerán las inquietudes y necesidades de las mujeres de cada zona y se promoverá su incorporación y participación en aquellos recursos de carácter comunitario existentes en el municipio, a fin de impulsar la iniciativa social.

Las tareas de asesoramiento en todas aquellas cuestiones relacionadas con la promoción social y defensa de los derechos de la mujer y con la elaboración de políticas de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres se realizarán también a los departamentos municipales que lo precisen, estableciéndose, además con ellos y con otros organismos e instituciones en el ámbito autonómico y estatal los cauces de colaboración y coordinación que sean necesarios para el cumplimiento de los objetivos del programa.

El Centro Asesor de la Mujer es el dispositivo específico a través del cual el programa desarrollará sus funciones, siendo apoyado por las UTS y, desde éstas, por otros programas del Centro de Servicios Sociales Municipal.

### **Artículo 86.- Centro Asesor de la Mujer.-**

El Centro Asesor de la Mujer es un servicio de información, asesoramiento, orientación y apoyo a las mujeres en cualquier ámbito. Para la consecución de sus objetivos, desarrollará los siguientes proyectos:

1. Asesoría jurídica.- Implementará un servicio de información y asesoramiento jurídico en los ámbitos de derecho civil, penal y laboral. Sus actuaciones se fundamentan en la idea de que el conocimiento por parte de las mujeres de sus propios derechos juega un papel fundamental a la hora de fomentar su confianza y reforzar su situación como ciudadanas con un papel pleno que desempeñar en la acción pública y en la sociedad civil. También regulará la asistencia letrada a las mujeres en los procedimientos judiciales.
2. Asesoría psicológica.- Tendrá como objetivo la intervención sobre aquellos aspectos personales que lo requieran, fomentando en todo momento actitudes de igualdad de género. Se desarrollarán actuaciones basadas en la idea de que la potenciación de los recursos personales de las mujeres facilita que éstas puedan resolver de forma más eficaz los problemas de la vida cotidiana y así fomentar su competencia y afrontar con mayor eficacia las situaciones estresantes a que se vean sometidas. Se potenciará el desarrollo de sus habilidades sociales, lo que les permitirá aumentar su autonomía y estabilidad emocional.

### **Artículo 87.- Programa para la Atención y Acogimiento a Mujeres en situación de violencia de género.-**

En el marco de la atención integral a la mujer que los Servicios Sociales Municipales realizan, se desarrollará un programa de atención, acogida y alojamiento destinado a mujeres víctimas de violencia de género y a sus hijos/as.

Para la aplicación de la normativa vigente sobre protección de las víctimas, se aplicará un procedimiento de intervención que garantice la necesaria celeridad, seguridad, coordinación y eficacia en la puesta a disposición de los recursos existentes a las personas que lo precisen.

Con independencia de la necesaria participación del conjunto de los recursos del Centro de Servicios Sociales Municipales para dar cumplimiento a lo señalado en el apartado anterior, son recursos específicos del programa, los siguientes:

a) Proyecto de Alojamientos para Mujeres en situación de Violencia de género.-

1. Casa de Acogida.- Tiene como objetivo proporcionar atención integral y alojamiento transitorio a mujeres con o sin hijos/as que padezcan una situación de violencia doméstica y que carezcan de los recursos necesarios para resolver su situación. Se ofrecerá un apoyo especializado que ayude a superar esta situación a las mujeres.

Para garantizar la eficacia del recurso, se establecerán los mecanismos necesarios para asegurar la coordinación con otros dispositivos de la misma naturaleza.

2. Pisos Tutelados.- Se constituyen como un recurso puente entre las Casa de Acogida y el paso a una vivienda normalizada. Tiene como objetivo proporcionar alojamiento transitorio a mujeres con o sin hijos/as que padezcan una situación de violencia doméstica y que carezcan de los recursos necesarios para resolver su situación.

Los Servicios Sociales Municipales colaborarán con la Administración titular del recurso en los términos que se establezcan.

b) Servicio de Teleasistencia Móvil para las víctimas de la violencia de género.- Se desarrollará con el objeto de prevenir las agresiones de violencia de género o minimizar sus consecuencias, si éstas llegan a producirse, facilitando el contacto con un entorno de seguridad y posibilitando la intervención inmediata, con movilización, en su caso, de los recursos de atención que fuesen necesarios.

*Sección 4ª.- Programas de atención a la dependencia y de promoción de la autonomía personal.-*

**Artículo 88.- Programas de atención a la dependencia y de promoción de la autonomía personal.-**

Los Programas de atención a la dependencia y de promoción de la autonomía personal tendrán como finalidad facilitar la atención personal, el acercamiento de servicios, la permanencia en su propio domicilio y la participación social de las personas dependientes y/o con necesidad de promoción de su autonomía personal, bien paliando las carencias o discapacidades que limiten las posibilidades de desarrollo de una vida autónoma, bien mejorando las condiciones de convivencia familiar y contemplando el apoyo a los cuidadores, todo ello en el ámbito de las competencias municipales en la materia.

También serán objeto de estos programas las actuaciones de carácter preventivo para evitar o retardar las situaciones de dependencia o su agravamiento.

**Artículo 89.- Objetivos.-**

Serán objetivos de los Programas de atención a la dependencia y de promoción de la autonomía personal:

- a) Favorecer la integración de las personas dependientes y/o con necesidad de promoción de la autonomía personal en su entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento, e impulsando la aparición, desarrollo y organización de formas de apoyo social que prevengan su aislamiento social (voluntariado, grupos de autoayuda, redes de apoyo, social, etc.).
- b) Servir como elemento de detección de situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.
- c) Prevenir y/o compensar la pérdida de independencia y/o autonomía, prestando ayuda para realizar las actividades de la vida diaria y/o para mantener el entorno doméstico en condiciones adecuadas de habitabilidad.
- d) Prestar apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red informal de atención.



- e) Colaborar con la administración competente en la materia en las actuaciones para garantizar la protección jurídica de las personas que tengan disminuida su capacidad de obrar.

### **Artículo 90.- Personas Beneficiarias.-**

Podrán ser destinatarias del Programa las personas que requieran, por razón de su discapacidad, o de su pérdida o riesgo de merma de independencia y/o autonomía, de un apoyo temporal o permanente para las actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria u otras de carácter social para hacer posible la permanencia en su entorno habitual.

### **Artículo 91.- Acceso al Programa.-**

El acceso al Programa de atención a la dependencia y de promoción de la autonomía personal se realizará a través de las Unidades de Trabajo Social, previa valoración de las necesidades y la idoneidad del programa dentro del plan individual y/o familiar de atención.

### **Artículo 92.- Requisitos funcionales y de personal.-**

El/la trabajador/a social referente participará en la elaboración del plan individualizado de atención en el que se establecerán apoyos para el desarrollo de la vida cotidiana en el terreno de las tareas domésticas, apoyo personal y seguimiento preventivo así como la coordinación con otros sistemas de protección social y otros niveles de intervención.

La definición de las actividades o tareas que constituirán el contenido de los apoyos corresponde a el trabajador social referente, quien deberá contar para ello con la participación de la persona usuaria, y en su caso, con la red informal de atención.

En el desarrollo del programa intervendrán los siguientes profesionales:

- a) El/la trabajador/a/a social referente, en las tareas de evaluación de necesidades y determinación de la intensidad, modalidad y contenido de las tareas, así como en las funciones de seguimiento y revisión de la adecuación de la prestación a las necesidades de la persona usuaria y en las tareas de asesoramiento a los/as trabajadores/as domiciliarios.
- b) Los/as trabajadores/as domiciliarios, en las tareas de atención directa, ya sean de atención personal o doméstica, de apoyo a la integración en el entorno comunitario o de educación familiar y/o doméstica. Estos/as trabajadores/as podrán ser personal de entidades concertadas para la prestación del servicio.
- c) Existirá una coordinación continuada entre las personas que prestan materialmente el servicio y los/las técnicos/as responsables del plan individualizado de atención, facilitándose información actualizada tanto en el momento de la atribución del servicio como durante la prestación del mismo, con el fin de asegurar el cumplimiento del plan individualizado de atención, analizar las variaciones sufridas y asegurar la calidad de la atención y el buen desarrollo de la intervención.

### **Artículo 93.- Servicios, proyectos y actuaciones.-**

Los servicios, proyectos y actuaciones de los programas de atención a la dependencia y promoción de la autonomía personal establecerán unos objetivos específicos que prevengan o respondan a necesidades relacionadas con problemáticas sociales que puedan necesitar, por sus peculiaridades, una atención diferenciada. Se prestará especial atención al fomento de la autonomía, incentivar su participación, facilitar su integración y promocionar la igualdad de oportunidades, así como su participación en los programas de inclusión social.

El plan individualizado de atención que se realice podrá incorporar cuantas intervenciones individuales, familiares y grupales se estimen necesarias desarrolladas desde otros sistemas de protección social, garantizando la necesaria coordinación.

Con independencia de que, a medida que resulte necesario, se vayan implantando recursos para atender a las nuevas prestaciones y servicios que se precisen, desde el Centro de Servicios Sociales Municipal se desarrollarán los siguientes:

- a) Actuaciones para la prevención de las situaciones de dependencia.
- b) Actuaciones para garantizar la protección jurídica de las personas que tengan disminuida su capacidad de obrar.

- c) Actuaciones para facilitar la movilidad de mayores y personas con discapacidad.
- d) Servicio de Teleasistencia Domiciliaria
- e) Servicio de Ayuda a Domicilio
- f) Servicio de atención residencial

#### **Artículo 94.- Actuaciones para la prevención de las situaciones de dependencia.-**

Estas actuaciones tendrán como objeto la prevención de la aparición o el agravamiento de enfermedades o discapacidades y de sus secuelas, mediante el desarrollo coordinado, entre los servicios sociales y de salud, de actuaciones de promoción de condiciones de vida saludables, programas específicos de carácter preventivo y de rehabilitación dirigidos a las personas mayores y personas con discapacidad y a quienes se ven afectados por procesos de hospitalización complejos.

#### **Artículo 95.- Actuaciones para garantizar la protección jurídica de las personas que tengan disminuida su capacidad de obrar.-**

Estas actuaciones tienen por objeto colaborar con la administración competente para garantizar la protección jurídica de las personas que tengan disminuida su capacidad de obrar. Se prestará especial atención a las funciones de información general y orientación sobre el régimen jurídico e instituciones de protección jurídica de las personas con capacidad de obrar disminuida.

#### **Artículo 96.- Actuaciones para facilitar la movilidad de mayores y personas con discapacidad.-**

Se diseñarán actuaciones de apoyo a la vida autónoma, que tendrán como objeto favorecer la movilidad y facilitar los desplazamientos dentro del municipio al colectivo de pensionistas y de personas con discapacidad.

### **Artículo 97.- Servicio de teleasistencia domiciliaria.-**

El servicio de teleasistencia domiciliaria es un servicio telemático de alerta que permite atender, de forma inmediata, situaciones de emergencia o de necesidad social. Tiene por objeto que los/as usuarios/as permanezcan en su medio habitual, y en contacto con su entorno socio-familiar, evitando el desarraigo y asegurando la intervención inmediata en crisis personales, sociales o médicas para proporcionar seguridad y mejor calidad.

### **Artículo 98.- Servicio de ayuda a domicilio.-**

1.-A través del servicio de ayuda a domicilio se proporcionan una serie de atenciones o cuidados de carácter personal, doméstico y técnico a personas o familias que carecen de la suficiente autonomía para continuar viviendo en su medio habitual con la finalidad de evitar o prevenir situaciones familiares de grave deterioro físico, psíquico y/o social.

2.- El contenido del servicio de ayuda a domicilio en el Ayuntamiento de Oviedo así como su organización y funcionamiento se recogerán en el Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio.

### **Artículo 99.- Proyecto de atención residencial.-**

A través de este proyecto se establecerán medidas con objeto de posibilitar alojamiento temporal o permanente y cuidados integrales a aquellas personas cuyas circunstancias socio-familiares no permitan una adecuada permanencia en el entorno y necesiten un mayor nivel de apoyo personal y social que garantice su atención integral.

Los Servicios Sociales Municipales colaborarán con la administración competente en materia de atención residencial, facilitando los recursos de emergencia disponibles, así como aquellos otros dispositivos de titularidad municipal que puedan complementar la red de alojamientos existentes.

### **Artículo 100.- Alojamientos de emergencia.-**

El Ayuntamiento de Oviedo dispondrá de un número de plazas residenciales de alojamiento temporal o permanente para personas mayores dependientes o con necesidades sociales, en centros gerontológicos donde se apoyará el desarrollo personal y la atención socio-sanitaria interdisciplinar.

### **Artículo 101.- Viviendas tuteladas.-**

El Ayuntamiento de Oviedo dispondrá de viviendas tuteladas para personas mayores con objeto de atender situaciones en las que estas personas deben optar por dejar su casa, ofertándoles elegir un tipo de vivienda más próxima y cercana a su modo de vida habitual, ofreciendo un modelo diferente al institucional.

#### *Sección 5ª.- Programas de incorporación social*

### **Artículo 102.- Programa de incorporación social.-**

El Programa de incorporación social establecerá las acciones y los modos de intervención para favorecer el acceso a mecanismos de integración social de personas que presentan dificultades especiales para su incorporación a los mismos, atendiendo a la especificidad de las situaciones que dan origen a dichas dificultades.

### **Artículo 103.- Objetivos.-**

Serán objetivos de estos programas los siguientes:

1. Facilitar el acceso de las personas excluidas, o en riesgo de exclusión, a recursos del propio sistema de servicios sociales que garanticen unos ingresos mínimos.

2. Facilitar el acceso a los recursos de los restantes sistemas de protección social: vivienda, educación, salud, trabajo, etc.

3. Proporcionar recursos sociales específicos, de intervención social y socioeducativa, para afrontar problemas que afectan de modo muy especial a las personas que sufren o están en riesgo de sufrir exclusión social. Se trata de necesidades relacionadas con las habilidades precisas para gestionar su propia vida, para abordar de modo exitoso un proceso de incorporación o para afrontar dificultades específicas que generan riesgo de exclusión.

4. Impulsar la creación, desarrollo y organización de formas de apoyo social que favorezcan la integración social, prevengan la exclusión, la marginación y la discriminación, y contribuyan a la incorporación social y laboral de las personas en dificultad, así como que colaboren en la resolución de los mismos: voluntariado, grupos de autoayuda, redes de apoyo social, etc..

#### **Artículo 104.- Personas Beneficiarias.-**

Las personas beneficiarias del Programa de Incorporación Social son, principalmente, las perceptoras de la prestación de garantía de ingresos mínimos vigente en cada momento, así como otros miembros de su unidad económica de convivencia.

También podrán ser beneficiarias del Programa las personas que, sin ser beneficiarias de la citada prestación, así lo soliciten si, a juicio del Centro de Servicios Sociales, requieren una intervención o actuación específica para la incorporación en razón del origen de su situación de riesgo social: etnia, discapacidad, nacionalidad, adicción, etc.

Podrán beneficiarse las personas que, sin solicitarlo previamente, estén incluidos dentro del grupo al que se dirijan los servicios, proyectos y actuaciones realizadas dentro de los programas de incorporación social.

#### **Artículo 105.- Acceso al Programa.-**

El acceso al programa deberá hacerse, con carácter general, a través de la Unidad de Trabajo Social, previa evaluación de las necesidades y programación de las intervenciones, bien en el marco de un proyecto personalizado de incorporación social, bien en el marco de un Proyecto de Integración social.

También podrán realizarse a través de la participación en los servicios, proyectos y actuaciones realizadas dentro de los programas de incorporación social.

### **Artículo 106.- El plan individualizado de atención.-**

El Programa se articula mediante una modalidad específica de plan individual y/o familiar de atención constituida por los proyectos personalizados de incorporación social. Estos proyectos personalizados de incorporación social son documentos abiertos, orientados a establecer un proceso o itinerario individualizado de incorporación que tenga en cuenta las necesidades globales de la persona, y en cuyo marco las partes intervinientes – el Ayuntamiento a través del Centro de Servicios Sociales y la o las personas beneficiarias – establecen, de mutuo acuerdo, las acciones específicas de carácter social necesarias para conseguir la incorporación personal, social y laboral o prevenir el riesgo de exclusión.

Así mismo, los programas de prevención e incorporación social desarrollados por el conjunto de departamentos de protección social, *se orientarán* a la mejora de las capacidades para la integración social. Podrán desarrollarse, entre otros, los siguientes: programas de aprendizaje de habilidades sociales; para la inserción sociolaboral; programas de preformación, formación y ocupacionales, para el cuidado de la salud, programas de educación para la salud; para la integración escolar; programas de apoyo escolar; para el acceso al ocio u otros. Estos programas grupales y/o comunitarios podrán tener un carácter complementario de la atención individualizada, sin ser necesario que se incorporen a un proyecto personalizado de incorporación social.

### **Artículo 107.- Requisitos Funcionales y de Personal.-**

En el marco del Proyecto de Incorporación Social tendrá particular relevancia la participación de los equipos técnicos de apoyo, municipales o autonómicos, como los Equipos de Servicios Sociales Territoriales de Área, tanto para asesorar en funciones de valoración, diagnóstico y programación de las intervenciones como en la aplicación de los programas, y ello en función de las especificidades propias de las situaciones abordadas: mediación intercultural con personas inmigrantes, intervenciones con personas que presentan graves problemas de incorporación social, personas con discapacidad, personas con problemas de drogodependencias, entre otros.

1. El/la trabajador/a social, como trabajador/a de referencia, será responsable, con carácter general, del proceso de elaboración, del seguimiento, del desarrollo y de la evaluación del Proyecto de Incorporación Social. En éste canalizará, cuando sea necesario, la participación del equipo de la Unidad de Trabajo Social y de profesionales de otros programas y recursos, tanto de dependencia municipal como de otras administraciones o entidades, asegurando la globalidad e integridad de las intervenciones, así como la adecuada aplicación de los recursos.

El/la trabajador/a social podrá responsabilizarse del desarrollo seguimiento y evaluación de los proyectos de integración social que afecten al ámbito de su Unidad de Trabajo Social.

2. El/la educador/a social será responsable de las intervenciones socioeducativas y de apoyo a los/as beneficiarios/as del programa en el domicilio, de las intervenciones comunitarias en el contexto cotidiano y de calle, así como de las tareas de recogida de información para la valoración de la situación inicial y su evolución.

El/la educador/a social podrá responsabilizarse del desarrollo seguimiento y evaluación de los proyectos de integración social que afecten al ámbito de su Unidad de Trabajo Social.

3. El/la animador/a formará parte del equipo que ejecute el correspondiente proyecto del programa de incorporación social participando activamente en todo el proceso. Desarrollará, en el ámbito comunitario, las actividades planificadas.

4. El proyecto personalizado de incorporación social podrá contener, garantizando la necesaria coordinación, cuantas intervenciones individuales, familiares y grupales se estimen necesarias desarrolladas desde otros sistemas de protección social.

### **Artículo 108.- Servicios, proyectos y actuaciones.-**

1. Dentro de los Programas de incorporación social se desarrollaran aquellos servicios proyectos y actuaciones que se valoren adecuados para el cumplimiento de los objetivos del programa.

2. Los servicios, proyectos y actuaciones dependientes de los programas de incorporación social establecerán unos objetivos específicos que prevengan o respondan a necesidades relacionadas con problemáticas sociales que puedan necesitar, por sus peculiaridades, una atención diferenciada.



3. Se elaborará un Plan Municipal de Incorporación social que incluirá los programas, proyectos, servicios y actuaciones de incorporación social que den respuesta a las necesidades de las situaciones de exclusión o de riesgo de exclusión social.

### **Artículo 109.- Proyecto de Integración social.-**

Desde los Servicios Sociales Municipales se elaborarán los Proyectos de integración social bajo las directrices del Programa de Incorporación Social

En estos proyectos se establecerán unos objetivos específicos que prevengan o respondan a necesidades relacionadas con problemáticas sociales que puedan necesitar, por sus peculiaridades, una atención diferenciada.

### **Artículo 110.- Servicio de Atención al Inmigrante.-**

La Oficina de Atención al Inmigrante es un dispositivo que coordina las actuaciones a realizar en el ámbito municipal con la población inmigrante recogiendo las medidas relativas a información y atención en materia de acogida, educación, servicios sociales, empleo, salud, vivienda, participación, igualdad de trato y de género, y sensibilización.

Serán objetivos de la Oficina de Atención al Inmigrante los siguientes:

- a) Prestar apoyo a la acogida y la integración de inmigrantes facilitando un servicio de consultas y asesoramiento en temas relacionados con programas y ayudas de los Servicios Sociales, empleo, vivienda, formación, y demás demandas de carácter social..
- b) Ofrecer a los/as usuarios/as la información o derivación que resulte necesaria para que conozcan el contenido de las prestaciones del sistema público de servicios sociales y de otros sistemas de bienestar y, en su caso, para que puedan acceder a las mismas.
- c) Favorecer la integración sociocultural y la integración de los menores inmigrantes de todas las edades, apoyando la realización de actividades complementarias y extra-escolares.
- d) Ofertar servicios en función de las necesidades que los emigrantes requieran, considerando las circunstancias de continuo cambio que presenta este sector de población.

- e) Coordinar, en el ámbito de sus competencias, los proyectos y actuaciones relacionados con la atención a la población inmigrante que se desarrollen en el municipio.

Serán beneficiarias/as los/las inmigrantes residentes en el Municipio de Oviedo que requieran una información general para facilitar la incorporación social, y que por su condición de inmigrante estén en riesgo de exclusión social.

El/la trabajador/a social y resto de personal técnico adscrito a la Oficina de Atención al Inmigrante facilitará información, y asesoramiento específico a las personas beneficiarias.

La atención que se realice podrá incorporar, garantizando la necesaria coordinación, cuantos apoyos se estimen necesarios desarrollados desde otros sistemas de protección social.

#### *Sección 6ª.- Programas de Promoción Social y Participación y Desarrollo Comunitario*

#### **Artículo 111.- Programas de Participación Social y Desarrollo Comunitario.-**

Los Programas de Participación Social y Desarrollo Comunitario tendrán como objetivo general el desarrollo de proyectos y acciones transversales dirigidas a individuos, a grupos con necesidades sociales específicas y a la comunidad en general para favorecer su propia promoción y las posibilidades de participar tanto en la movilización de recursos comunitarios como en las estrategias necesarias para estimular su implicación en la solución de problemas y el fortalecimiento de las redes sociales de apoyo.

#### **Artículo 112.- Objetivos.-**

Serán objetivos específicos de los Programas de Participación Social y Desarrollo Comunitario:

- a) Incorporar, en los distintos programas de los servicios sociales, actuaciones de promoción y de participación social. Éstas se dirigirán a potenciar habilidades que permitan mejorar el grado de competencia y autogobierno dentro del ámbito personal y social, así como las oportunidades de integración en la comunidad.
- b) Impulsar la intervención integral contra la exclusión que supere actuaciones parciales o fragmentadas, así como la dispersión de los recursos disponibles.
- c) Apoyar la participación de los sectores socialmente más débiles, por problemas de exclusión social o de dependencia, a las organizaciones y entidades ciudadanas, así como a las actividades que realizan.
- d) Fomentar la participación ciudadana en el desarrollo de los Servicios Sociales Municipales.
- e) Mejorar la capacidad de integración social y ayudar a prevenir las causas de exclusión de la población de Oviedo.
- f) Promover la cooperación entre las instituciones y asociaciones implicadas en estos programas para posibilitar la incorporación social, la mejora de las condiciones de vida y la plena participación social de los componentes de los grupos ciudadanos y comunidades destinatarios de la actividad.

### **Artículo 113.- Personas beneficiarias.-**

Los Programas de Participación Social y Desarrollo Comunitario están dirigidos tanto a individuos como a la comunidad a la que pertenecen y, en especial, a grupos específicos que puedan requerir actuaciones de prevención de causas de exclusión o de mejora en su incorporación y participación social.

### **Artículo 114.- Órganos consultivos y de participación.-**

La participación de los vecinos del municipio de Oviedo y sus asociaciones en el ámbito de actuación de los Servicios Sociales Municipales se articulará a través de los cauces previstos en el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana.

### **Artículo 115.- Acceso a los Programas.-**

El carácter transversal de las actuaciones recogidas en estos programas hace que éstas puedan incidir en toda la población del municipio de Oviedo.

Podrán establecerse requisitos específicos en los programas, proyectos o servicios.

### **Artículo 116.- Requisitos funcionales y de personal.-**

La transversalidad de estos programas exige que en su desarrollo participen todos los profesionales de los Servicios Sociales Municipales través de la acción comunitaria.

### **Artículo 117.- Servicios, proyectos y actuaciones.-**

Cuando resulte necesario, se irán implantando servicios y proyectos que incluyan actuaciones en los que se diseñarán medidas y recursos dirigidos a incrementar la participación social y el desarrollo comunitario para atender a las nuevas necesidades que se precisen.

### **Artículo 118.- Apoyo a la iniciativa social.-**

El Ayuntamiento de Oviedo promoverá e impulsará la participación de asociaciones e instituciones sin ánimo de lucro en la realización de actividades en materia de acción social. A dicho efecto, se establecerán programas de subvenciones, que se concederán teniendo en cuenta el interés social de los distintos servicios y proyectos, la adecuación a los objetivos señalados por la planificación en materia de servicios sociales y las garantías ofrecidas para su realización por la entidad promotora.

El Ayuntamiento de Oviedo podrá celebrar convenios con entidades sin ánimo de lucro debidamente acreditadas conforme a lo establecido en la normativa aplicable, las cuales quedarán vinculadas a las determinaciones de la planificación municipal en materia de servicios sociales y a los requisitos que sean fijados por la normativa y por el propio convenio, facilitándose un marco estable que favorezca la mejor prestación de los servicios o programas

Los convenios podrán ser renovados anualmente, sin perjuicio de su posible extinción por causa de incumplimiento o cualesquiera otras causas que se fijen en el propio convenio.

El Ayuntamiento de Oviedo promoverá y fomentará la participación solidaria y altruista de los ciudadanos en actuaciones de voluntariado que se ejerzan en el ámbito municipal a través de entidades de voluntariado públicas o privadas. Se impulsará la solidaridad en el seno de la sociedad civil, promocionando actividades formativas básicas y específicas que permitan el mejor desarrollo de las acciones de los voluntarios y su reconocimiento social. Se apoyará a nuevas entidades de voluntariado y a las ya existentes, favoreciendo así la integración en la sociedad a ciudadanos excluidos o en riesgo de exclusión.

#### **TÍTULO IV.- DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS SOCIALES Y DE SUS PROFESIONALES. RÉGIMEN SANCIONADOR.**

##### **Capítulo Primero.- Derechos y Deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales.-**

##### **Artículo 119.- Derechos de las personas usuarias de servicios sociales.-**

Las personas usuarias de los Servicios Sociales Municipales gozarán de los derechos que les confiere la Ley 1/2003 de Servicios Sociales del Principado de Asturias y el resto de la normativa de aplicación.

De este modo, las personas usuarias de los servicios sociales, en los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, gozarán de los siguientes derechos:

- a) A acceder y disfrutar del sistema público de servicios sociales en condiciones de igualdad, sin discriminación por razón de raza, sexo, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad, ideología o creencia, condiciones económicas y territoriales.
- b) A la libertad ideológica, religiosa y de culto.
- c) A no ser obligado a declarar sobre su ideología, religión o creencias.
- d) Al ejercicio de la libertad individual para el ingreso, permanencia y salida de los centros de atención de servicios sociales, sin perjuicio de lo establecido en la legislación civil respecto a las personas con capacidad de obrar limitada.
- e) Al secreto de las comunicaciones y, en especial, de las postales, telegráficas y telefónicas, salvo lo que se disponga en resolución judicial.
- f) A comunicar o recibir libremente información veraz por cualquier medio de difusión.
- g) A participar en la toma de decisiones que le afecten individual o colectivamente mediante los cauces establecidos legalmente o en la normativa que le resulte de aplicación.
- h) A asociarse al objeto de favorecer su participación en la programación y en el desarrollo de actividades.
- i) A la consideración en el trato debida a la dignidad de la persona, tanto por parte del personal de los servicios sociales como de las otras personas usuarias.
- j) Al secreto profesional de los datos de su expediente personal, historial clínico o social.
- k) A recibir información en términos comprensibles completa y continuada, verbal o escrita sobre su situación, así como al acceso a su expediente individual y a la obtención de un informe cuando así lo soliciten, siempre que ostenten la condición de interesado.
- l) A mantener relaciones interpersonales, respetando el derecho a recibir visitas.
- m) A una asistencia individualizada acorde con sus necesidades específicas.
- n) A la máxima intimidad en la convivencia en función de las condiciones estructurales de los centros y servicios.
- ñ) Los demás reconocidos en la Ley antes citada y en el resto del ordenamiento jurídico.

En su condición de ciudadanos/as de Oviedo, disfrutarán de todos aquellos derechos recogidos en el Título II del Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Oviedo.

### **Artículo 120.- Deberes de las personas usuarias de servicios sociales.-**

Son deberes de las personas usuarias, los recogidas en el Artículo 40 de la Ley 1/2003 de 24 de febrero, de Servicios Sociales, así como todos aquellos que se deriven del presente reglamento y sus normas y documentos de desarrollo.

En estos términos, se consideran deberes de las personas usuarias los siguientes:

- a) Cumplir las normas para el acceso al sistema público de servicios sociales, observando veracidad en la solicitud así como una correcta y adecuada utilización de las prestaciones.
- b) Observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración encaminada a facilitar una mejor convivencia.
- c) Cumplir la normativa que le resulte de aplicación.
- d) Seguir el programa y las orientaciones prescritas por los profesionales competentes, cumpliendo las disposiciones contenidas en los referidos instrumentos.
- e) Usar, cuidar y disfrutar de manera responsable y conforme a las normas de las instalaciones, colaborando al mantenimiento de su habitabilidad.
- f) Abonar la contraprestación económica que, en su caso, se determine para acceder y disfrutar de los servicios y prestaciones, contribuyendo así a la financiación del sistema público de servicios sociales.
- g) Cumplir los compromisos, contraprestaciones y obligaciones que la naturaleza de las prestaciones determine.

La exigencia de los deberes recogidos en el número anterior se modulará en función de la capacidad de la persona usuaria y, cuando proceda, deberán ser cumplidos por sus padres o tutores.

### **Artículo 121.- Presentación y tramitación de sugerencias y reclamaciones.-**

La presentación y tramitación de sugerencias de mejora y reclamaciones, en relación con los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Oviedo, se harán conforme a lo establecido en Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Oviedo

## **Capítulo Segundo.- Derechos y Deberes de los/las Profesionales de los Servicios Sociales.-**

### **Artículo 122.- Derechos de los/las profesionales de los servicios sociales.-**

Las/os profesionales de los Servicios Sociales tendrán, en el ejercicio de sus funciones, reconocidos todos los derechos recogidos en la legislación que sea aplicable al ámbito donde desarrollen su actividad y, en particular los siguientes:

a).- Derecho a la dignidad.- Las/os profesionales de los Servicios Sociales tienen, en el ejercicio de sus funciones, derecho a la dignidad, es decir, al reconocimiento de su valor intrínseco como personas.

Su ejercicio efectivo implica ser tratadas con el máximo respeto, con corrección y comprensión, tanto por parte de los responsables del servicio y del resto de profesionales, como por parte de los/as usuarios/as y de sus acompañantes.

b).- Derecho laborales.- Las personas que ejercen su actividad profesional en los Servicios Sociales tienen todos los derechos que, en el ámbito laboral o de la función pública, les reconozcan la legislación y los convenios colectivos o los acuerdos reguladores de las condiciones de empleo que resulten aplicables.

c).- Derecho a la formación.- Las personas que trabajen en los Servicios Sociales tendrán derecho a acceder a la información y orientación inicial, destinada a facilitar su adaptación a las características del servicio o centro y beneficiarse de formación continua, necesaria para desarrollar su actividad profesional, durante toda su vida activa, participando en la propuesta de sus contenidos .

d).- Derecho a la participación.- Las/os profesionales de los Servicios Sociales tienen derecho a la participación en el desarrollo y propuesta de planificación de los Servicios Sociales.

En garantía del ejercicio efectivo de este derecho las/os profesionales pueden:

- a) Participar en los órganos consultivos y participativos previstos en la Ley de Servicios Sociales y/o en otros que se creen.
- b) Presentar denuncias relativas al funcionamiento de los centros y servicios, que serán consideradas por el órgano competente para la iniciación, en su caso, de procedimientos de inspección.



e).- Derecho a calidad del servicio.- Los/as profesionales de los Servicios Sociales tienen derecho a disponer de los medios necesarios para garantizar la prestación de un servicio en condiciones que respondan a los criterios de calidad exigidos por la normativa correspondiente.

En garantía de su ejercicio efectivo los/as profesionales pueden instar al ayuntamiento a:

- a) Que ejerza, de conformidad con la normativa vigente, las funciones que les correspondan en materia de autorización, registro, homologación e inspección, en garantía del cumplimiento de los requisitos materiales, funcionales y de personal que les sean exigibles.
- b) Que se les informe adecuadamente de los requisitos materiales, funcionales y de personal aplicables al servicio.
- c) Que se ponga a su disposición manuales de buena práctica profesional que orienten sobre las pautas de actuación más adecuadas al correcto desempeño de sus funciones, en sus relaciones con los/as usuarios/as y acompañantes y con las demás personas profesionales.
- d) Que promuevan la mejora en la calidad de los servicios mediante la realización de evaluaciones internas y externas.
- e) Que se publiquen los resultados obtenidos en los procedimientos de inspección y evaluación, posibilitando el conocimiento del funcionamiento de los Servicios Sociales, su coste y el cumplimiento o incumplimiento de los requisitos materiales, funcionales y de personal correspondientes.
- f) Que los requisitos materiales, funcionales y de personal se consideren en continuo proceso de revisión y siempre susceptibles de mejora.

Lo dispuesto en los dos apartados anteriores en ningún caso legitima supuestos de negativa a la intervención por parte de los profesionales de los Servicios Sociales.

### **Artículo 123.- Obligaciones de los/as profesionales de los servicios sociales.-**

Las/os profesionales tendrán, en el ejercicio de sus funciones, reconocidas todas las obligaciones recogidas en la legislación que sea aplicable al ámbito donde desarrollen su actividad y, en particular, las siguientes:

a).- Obligaciones laborales.- Los/as profesionales tienen todas las obligaciones que, en el ámbito laboral o de la función pública, les imponen la legislación y los convenios colectivos o acuerdos reguladores de las condiciones de empleo que resulten aplicables.

Los/as profesionales tienen la obligación de conocer y cumplir la normativa vigente en el ámbito de los Servicios Sociales y la normativa de régimen interior.

b).- Deber de comunicación.- Los/as profesionales que ejercen su actividad en los Servicios Sociales tienen la obligación de poner en conocimiento de la autoridad competente cualquier situación que, en su opinión, y basándose en los elementos de valoración de los que disponen, pudiera conllevar una vulneración de derechos, en los términos contemplados en la legislación vigente.

c).- Cumplimiento de las normas de convivencia.- Los/as profesionales tienen la obligación de guardar las normas de convivencia y respeto mutuo en los servicios y centros en los que prestan Servicios Sociales y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.

d).- Respeto a las personas.- Los/as profesionales tienen la obligación de respetar todos los derechos reconocidos en el presente Reglamento y, en particular, el derecho a la dignidad y privacidad de todas las demás profesionales y usuarias/os de los Servicios Sociales, así como el derecho a la confidencialidad de la información personal a la que tengan acceso en razón del ejercicio de sus funciones o por cualquier otra razón.

Igualmente, deben hacer un uso responsable de la información relativa a la persona usuaria, siendo respetuosas en la obtención de la misma, justificando su necesidad y solicitando su consentimiento para utilizarla cuando sea necesario para una intervención coordinada y efectiva, en los términos previstos legalmente.

Tienen la obligación de mantener, en sus relaciones con otros/as profesionales y usuarios/as, un comportamiento no discriminatorio por razón de sexo, orientación sexual, estado civil, edad, creencia o ideología, pertenencia a una minoría étnica nacional o lingüística, nivel económico, así como por razón de discapacidad física, psíquica o sensorial, o por cualquier otra condición personal o social.

Deben garantizar la integridad, confidencialidad y seguridad de las opiniones, criterios y decisiones que los/as usuarios/as tomen por sí mismas o a través de su representante legal.

Tienen la obligación de facilitar la participación de los/as usuarios/as en la definición de la intervención profesional a realizar.

En caso de que sea necesaria la derivación de la persona usuaria a otro u otros servicios, la persona profesional tendrá la obligación de hacerlo de la manera más favorable para aquélla, procurando la continuidad de la intervención.

e).- Respeto de las instalaciones.- Los/as profesionales tienen la obligación de respetar y utilizar correctamente los bienes muebles y las instalaciones de los centros de Servicios Sociales en los que prestan sus servicios y de cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.

f).- Comunicación de irregularidades.- Los/as profesionales tienen la obligación de poner en conocimiento del responsable del servicio o, si lo estiman necesario, del responsable del departamento del que depende el servicio o de la unidad competente para desarrollar las funciones de inspección, las irregularidades o anomalías que se observen en el funcionamiento, la organización o las instalaciones del centro.

g).- Respeto de las fechas y de los plazos de intervención.- Los/as profesionales tienen la obligación de respetar las fechas y las horas que hayan establecido o acordado con los/as usuarios/as para realizar una entrevista o para prestar un servicio, debiendo avisar con antelación de la imposibilidad de mantener la fecha prevista, con objeto de no causar molestias inútiles a los/as usuarios/as.

Los/as profesionales tienen la obligación de respetar los plazos que se establezcan para las distintas intervenciones en los planes individuales de atención y, en todo caso, ajustarse a los plazos máximos previstos en la formativa vigente.

## **Capítulo Tercero.- Régimen Sancionador**

### **Artículo 124.- Régimen Sancionador.-**

Los Servicios Sociales Municipales aplicarán el régimen sancionador previsto en el Título IX de la Ley 1/2003, de 24 de febrero, de Servicios Sociales del Principado de Asturias.

El procedimiento sancionador se ajustará a lo dispuesto en el Título IX de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

El órgano competente para la imposición de sanciones, por la comisión de infracciones tipificadas en la Ley 1/2003, de Servicios Sociales, será aquel que tenga atribuida la potestad sancionadora por la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, modificada por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local.

## **ANEXO**

### **Centro de Servicios Sociales, Z.B.D. y U.T.S.**

#### **Ubicación del Centro de Servicios Sociales:**

El Centro de Servicios Sociales se ubica en la Calle Martínez Marina número 10 de Oviedo.

#### **Zonas Básicas de Distrito.-**

Las Zonas Básicas de Distrito (Z.B.D.) en el Ayuntamiento de Oviedo son cinco e incluyen a 10 Unidades de Trabajo Social (U.T.S.) como sigue:

- Z.B.D. 1: U.T.S. Centro.
- Z.B.D. 2: U.T.S. Cristo- Buenavista y U.T.S. Vallobin.
- Z.B.D. 3: U.T.S. Naranco y U.T.S. Pumarín-Teatinos .
- Z.B.D. 4: U.T.S. Ventanielles-Tenderina y U.T.S. Otero.
- Z.B.D. 5: U.T.S. Corredoria, U.T.S. Tudela Veguin–Olloniego y U.T.S. Trubia.

#### **Zonas Básicas de Distrito y delimitación de las Unidades de Trabajo Social.-**

El Ayuntamiento de Oviedo mantendrá actualizado el callejero que recoja información sobre la Unidad de Trabajo Social que debe atender a todas las calles del municipio.

Los Límites de las Unidades de Trabajo Social, su dirección y teléfono de contacto son los siguientes:

\* *Calle que delimita la U.T.S. pero no es atendida por ésta.*

##### **Z.B.D. 1**

##### **U.T.S. 1.1. Centro**

##### **C/ Campomanes nº 10.**

Limitada por las calles:

Pza. del General Primo de Rivera, General Elorza, Pza. de la Cruz Roja, Marcelino Fernández, Adelantado de La Florida, Plaza Campo de los Patos, Goya, Juan Escalante de Mendoza\*, San Pedro Mestallon\* (desde Marqués de Gastañaga hasta su cruce con Juan Escalante de Mendoza), Padre Suarez\*, Muñoz Degraín\*, Gonzalez Besada, Plaza Castilla, Padre Vinjoy\*, Hermanos Menéndez Pidal\*, División Azul\*, Plaza de la Liberación\*, Independencia, Ingeniero Marquina, Avda. de Santander y Jerónimo Ibrán.

### **Z.B.D.2**

#### **U.T.S. 2.1 Cristo- Argañosa .**

##### **C/ Burriana nº1.**

Limitada por las calles:

Margen Izquierdo de la carretera a Grado (desde Fuente de la Plata), Fuente de la Plata\*, Isidoro Gómez Acevedo\*, Parque del Oeste, Bernardo Casielles, La Argañosa, Teniente Coronel Tejeiro, Plaza de la Liberación, División Azul, Hermanos Menéndez Pidal, Padre Vinjoy, Carretera de Las Segadas.

#### **U.T.S. 2.2. Vallobin**

##### **C/ José María Fernández-Buelta 7**

Limitada en la ciudad por las siguientes calles:

Avda. de los Monumentos\*, Ramiro I, La Argañosa\*, Parque del Oeste\*, Isidoro Gómez Acevedo, Fuente de la Plata, Margen Derecho de la carretera a Grado desde Fuente de la Plata..

### **Z.B.D 3**

#### **U.T.S. 3.1.Naranco**

##### **C/ Fernández de Oviedo s/n.**

Limitada en la ciudad por las siguientes calles:

Jesús Sáez de Miera\*, Pepe Cosmen, Estación de Ferrocarril, Fundación Príncipe de Asturias, Teniente Coronel Tejeiro\*, Ramiro I\*, Avda. de los Monumentos.

#### **U.T.S. 3.2. Pumarín-Teatinos**

##### **C/ Aureliano San Román esq. Turina.**

Limitada en la ciudad por las siguientes calles:

Jardín\*, Corredoria Alta\*(desde La Estrecha al cruce con Jardín), La Estrecha, La Riera\*, Molinos de Xinicio, Parque Enrique Quirós Montes de Oca (hasta Quin El Pescador), Quin El Pescador, Autovía Gijón-Avilés (partiendo de la Plaza de la Cruz Roja, hasta la altura de C/ Quin El Pescador), General Elorza\*, Jerónimo Ibrán\*, Ramón Prieto Bances, Jesús Saez de Miera.

#### **Z.B.D 4**

##### **U.T.S.4.1. -Ventanielles-Tenderina**

###### **Plz. Lago Enol s/n.**

Limitada en la ciudad por las siguientes calles:

Autovía de Gijón-Avilés-Santander (procedente de Gijón-Avilés hasta glorieta de Fozaneldi), Ronda Sur (tramo comprendido entre glorieta de Fozaneldi y Tenderina), Fabrica de Armas, Autovía Oviedo-Gijón-Avilés (partiendo de La Fábrica de Armas hasta el límite del Municipio).

##### **U.T.S.4.2. Otero**

###### **C/Otero s/n.**

Limitada en la ciudad por las siguientes calles:

Avda. de León, Pza. de Castilla\*, González Besada\*, Muñoz Degraín, Pza. Salvador Allende, Padre Suárez, San Pedro Mestallón (hasta su cruce con Juan Escalante de Mendoza), Juan Escalante de Mendoza, Autovía de Gijón-Avilés-Santander (desde Glorieta de Fozaneldi en dirección León).

#### **Z.B.D 5**

##### **U.T.S.5.1. Corredoria**

###### **El Cortijo nº2.**

Limitada en la ciudad por las siguientes calles:

Autovía Gijón-Avilés (desde la altura de C/ Quin el Pescador en dirección Gijón), Quin El Pescador\*, Parque Enrique Quirós Montes de Oca\* (hasta Quin el Pescador) Molinos de Xinicio\*, La Riera, La Estrecha (desde el cruce con la Riera hasta Corredoria Alta), Corredoria Alta (desde la Estrecha al cruce con Jardín), Jardín.

##### **U.T.S. 5.2. Tudela Veguín-Olloniego**

###### **Tudela Veguín.- C/ La Manzanilla s/n,**

###### **Olloniego.- C/ Príncipe de Asturias nº 99.**

Zona rural. Sin límites en la ciudad de Oviedo, incluyendo el entorno rural de Tudela Veguín y Olloniego.

**U.T.S. 5.3.Trubia**

**Plza. General Ordóñez.**

Zona rural. Sin límites en la ciudad de Oviedo, comprende la zona rural de Trubia y su entorno.