

## **19. REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DEL SERVICIO SOCIAL DE BASE DEL AYUNTAMIENTO DEL VALLE DE EGÜÉS**

*BOLETÍN N° 193 – 18/08/2021*

### ***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 del Valle de Egüés 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.

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.

La Ley 7/1985, 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 reinserción 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.

Por otra parte, dicha ley ha sido modificada por la ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local, que atribuye como competencia propia de todos los Municipios la “evaluación e información en situaciones de necesidad social y atención inmediata a personas en riesgo o en situación o riesgo de exclusión social”.

En este contexto normativo, los Servicios Sociales del Ayuntamiento del Valle de Egüés tienen como marco legal inmediato la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales que tiene por objeto la ordenación, organización y desarrollo de un sistema público de Servicios Sociales.

La citada ley, en artículo 39 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.

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.

El Decreto Foral 48/2020, de 19 de julio, por el que se regulan los programas básicos y el sistema de financiación de los servicios sociales de base, viene a precisar el contenido de los programas por lo que procede referenciar esta normativa a la realidad del Valle de Egüés a

través del presente reglamento de régimen interno que incorpora el desarrollo necesario para adaptar la normativa a las características y peculiaridades de los Servicios Sociales Municipales.

Se evita, por otra parte, regular aquellos aspectos que, aun resultando de gran interés y formando parte de la materia objeto de este Reglamento, ya disponen de normativa autonómica y municipal específica, a la cual se remite. En el ámbito municipal 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.

Por último, la cambiante realidad del Valle ha supuesto un desarrollo importante del funcionamiento del área, en el que hay nuevos servicios, figuras profesionales y procedimientos que hay que crear, y por otro lado, es necesario crear un marco preparado para un área en clara expansión tanto en dimensiones como en su complejidad. Para ello, se ha propuesto una modificación del mismo de carácter integral que adapta el texto aprobado en 2013 a la nueva realidad del 2020.

## **TÍTULO 1**

### ***Disposiciones generales***

#### **Artículo 1. Objeto y objetivo.**

El presente reglamento tiene por objeto establecer y regular el funcionamiento y dinámica del Área Municipal de Servicios Sociales y del Servicio Social de Base (SSB) del Ayuntamiento del Valle de Egüés, en relación, a la atención de los derechos y necesidades de la ciudadanía de ser perceptora de las prestaciones básicas del sistema público de Servicios Sociales, y al cumplimiento de los deberes precisos para tal percepción.

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 del Valle de Egüés, en el ámbito de su competencia.

#### **Artículo 2. Ámbito de actuación.**

El ámbito de actuación de este reglamento se circunscribe, por una parte al funcionamiento general del Servicio Social de Base municipal, el centro de atención a las familias, Escuelas Infantiles y demás centros y servicios dependientes del Área tanto los existentes como los que se puedan crear y por otra, al ámbito territorial constituido por el término municipal del Valle de Egüés en el que se desarrollan las actuaciones de los programas y prestaciones básicas dirigidas a la población empadronada en dicho término municipal.

Los Centros de primer ciclo de educación Infantil se adhieren a este organigrama así como al reglamento que lo rige, pendientes del desarrollo posterior de un área propia de Educación así como de un reglamento propio dada la especificidad de la normativa reguladora y del funcionamiento de los mismos.

El Centro de Atención a las familias nace y se define como un centro instrumental que viene a desarrollar de forma complementaria acciones propias del servicio social de base por lo que la normativa y régimen de funcionamiento debe ser integrado en el funcionamiento del servicio social.

## **TÍTULO 2**

### ***De la definición, titularidad y recursos del Área de Servicios Sociales***

Artículo 3. Definición.

El sistema público de servicios sociales se estructura en dos niveles: Servicios Sociales de base o de Atención Primaria y Servicios Sociales especializados o de atención especializada.

El Servicio Social de base constituye la unidad básica del sistema público de servicios sociales de atención primaria, es la puerta de acceso a éste y es el nivel más próximo a los destinatarios y a los ámbitos familiar y social. Está configurado como una estructura integrada de recursos humanos, técnicos, financieros y materiales.

Estos recursos técnicos pueden estructurarse en servicios complementarios que junto con el servicio social de base constituyen el área de servicios sociales municipal del Valle de Egüés.

Artículo 4. Titularidad.

La titularidad del Servicio Social de Base y resto de servicios del área corresponden al Excelentísimo Ayuntamiento del Valle de Egüés, quien asume su gestión y coordinación para el desarrollo de las prestaciones objeto del mismo.

Artículo 5. Recursos.

El Área de servicios sociales municipal está compuesto por el conjunto de equipamientos, prestaciones y recursos humanos de titularidad municipal.

Además de los recursos propios, el Ayuntamiento procurará la aplicación de los que resulten precisos para la satisfacción de su objeto. 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.

### **TÍTULO 3**

#### ***De los derechos de las personas destinatarias de los Servicios Sociales y obligaciones institucionales***

Artículo 6. Obligaciones institucionales.

- Obligación de garantizar los derechos de la ciudadanía.
- Obligación de consolidación y desarrollo del sistema público de servicios sociales.
- Obligación de coordinación.
- Obligación de planificación.
- Obligación de potenciar órganos de participación ciudadana.
- Obligación de mejorar la calidad de los servicios.

### **TÍTULO 4**

#### ***De los objetivos y funciones del Servicio Social de Base***

Artículo 7. Objetivos generales.

- Desarrollar servicios y programas que fomenten la autonomía personal, calidad de vida y bienestar social de toda la comunidad, en especial de aquellos grupos que presentan mayores necesidades.
- Garantizar las prestaciones básicas del sistema público de servicios sociales.
- Estudiar las necesidades sociales de la zona del Servicio Social de Base y proporcionar los recursos más adecuados, realizando actuaciones dirigidas a ayudar a resolver sus problemas a las personas y colectivos sociales.
- Prevenir y atender situaciones de marginación y exclusión social.
- Favorecer la incorporación social.
- Potenciar la cooperación social, el asociacionismo, el voluntariado social y otras vías de participación.
- Canalizar la coordinación con los recursos de la propia red, así como con otros de los diferentes sistemas de protección social.
- Informar a la ciudadanía sobre los recursos sociales existentes y los derechos que les asisten.
- Promocionar y conseguir el desarrollo pleno de las personas, los grupos y las comunidades.

–Aquellas otras que la dinámica social exija.

#### Artículo 8. Funciones.

–Detectar, analizar y diagnosticar las situaciones de necesidad en su ámbito territorial, informando a los servicios competentes y proponiendo respuestas.

–Atender a las personas que presenten demandas ante los servicios sociales con el fin de ofrecerles una primera respuesta.

–Facilitar a la ciudadanía el acceso a las prestaciones del sistema de servicios sociales y al resto de sistemas de protección social.

–Valorar y realizar el diagnóstico social y/o socioeducativo de las situaciones de necesidad social a demanda del usuario, de su entorno familiar o social, o de otros servicios de la red de atención pública de necesidad social.

–Ofrecer apoyo y acompañamiento social continuado a las personas que estén en situaciones de necesidad social.

–Realizar actuaciones preventivas y de promoción social.

–Ejecutar los programas previstos en este Título en el Título II de la Ley Foral 15/2006 de Servicios Sociales y las prestaciones incluidas en éstos.

–Desarrollo de las prestaciones garantizadas de atención primaria de competencia municipal según el Decreto Foral 69/2008, 17 de junio, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales de ámbito general así como el Decreto Foral 30/2019, de 20 de marzo, por el que se modifica la primera.

–Gestionar prestaciones de emergencia social.

–Realizar actuaciones de sensibilización social.

–Promocionar el voluntariado y la ayuda mutua.

## **TÍTULO 5**

### ***Programas y servicios gestionados por el Servicio Social de Base***

#### Artículo 9. Programas.

El Servicio social de base municipal gestiona los siguientes programas que son los de implantación obligatoria como programas garantizados por la Ley Foral de servicios sociales:

a) Programa de Acogida y Orientación Social, que, dirigido a toda la población, ofrece intervención social a las personas que presentan demandas ante el servicio social de base.

b) Programa de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia. Tiene como objetivo posibilitar a las personas en situación de dependencia la permanencia en su medio habitual en el máximo tiempo posible. Desde este programa se gestiona el Servicio de Atención a Domicilio (SAD).

c) Programa de Incorporación Social en atención primaria. Tiene como finalidad favorecer la inclusión social de personas en riesgo o en situación de exclusión social en cualquiera de sus ámbitos. Desde este programa se gestiona el empleo social protegido (ESP).

d) Programa de Atención a la Infancia y Familia en atención primaria. Tiene como objetivo asegurar a los y las menores de edad un entorno que permita su desarrollo personal, mediante mecanismos de protección, apoyo personal, familiar y social. También se abordan desde este programa las situaciones de violencia de género.

Artículo 10. Servicios y prestaciones.

De acuerdo a la Ley Foral 15/2006 de Servicios Sociales se podrá contemplar el nivel de intervención en atención primaria con el desarrollo de otros programas o actuaciones que implementen las entidades locales en su ámbito territorial, dentro de sus competencias.

En el caso que nos ocupa, los servicios y proyectos que ha implementado el Servicio Social de base a nivel municipal son en la actualidad:

–Empleo Social Protegido.

–Servicio de atención a domicilio municipal.

–Prestaciones económicas municipales:

- Ayudas de emergencia.
- Ayudas para comedor escolar.
- Ayudas bono-taxi.
- Subvenciones a proyectos de acción social.
- Subvenciones a entidades de acción social.
- Subvenciones de cooperación al desarrollo.
- Otras convocatorias que se puedan realizar.

–Podología municipal.

–Servicio de préstamo de ayudas técnicas.

–Proyecto “En mi casa se come bien” que a su vez desarrolla los servicios:

- Cesta básica.

- Tarjetas de compra.
  - Acciones socioeducativas.
- Asesoría jurídica en vivienda y consumo.
- Centro de Atención a las familias municipal (CAF) desde donde se articulan los siguientes servicios:
- Asesoría jurídica familiar.
  - Orientación, mediación y educación familiar.
  - Servicio socio-educativo infantil (prevención primaria y secundaria).
  - Servicio socio-educativo juvenil (prevención primaria y secundaria).
  - Servicios de conciliación familiar personal y laboral: Servicio de atención infantil de respiro familiar y ludo-guardería.
- Proyecto de encuentros en familia:
- Escuelas de parentalidad positiva.
  - Encuentros de 0-3 años.
  - Encuentros población relacionada con la dependencia.
  - Acciones comunitarias de sensibilización y capacitación.
- Banco de tiempo y servicio de apoyo al voluntariado social.
- Servicio de promoción de la convivencia.
- Servicio de madurez activa.
- Centros de primer ciclo de Educación Infantil del Valle de Egüés.
- Resto de servicios y actuaciones que se pongan en funcionamiento en respuesta a las necesidades detectadas.

#### Artículo 11.

El Servicio Social de Base se constituye como la unidad orgánica fundamental desde donde se organizan y coordinan los diferentes servicios y prestaciones del área de Servicios Sociales Municipal.

## **TÍTULO 6**

### *De las personas titulares de derecho*

Artículo 12. Titulares de derecho.

Tendrán derecho a la atención social:

–Con carácter general:

- Toda la ciudadanía empadronada y con residencia habitual efectiva en el término municipal, así como personas transeúntes que reúnan los requisitos para el acceso a la percepción de las prestaciones según su reglamentación.

- El equipo técnico valorará la posibilidad excepcional de atención de personas que residan en el Valle no empadronadas pero que por sus circunstancias la no atención puede suponer un grave perjuicio tanto para ella como para sus familiares convivientes vecinos/as del Valle (personas mayores o dependientes atendidas por familias empadronadas, personas irregulares con cargas familiares, menores con custodia compartida y estancia temporal... otros).

- Las personas extranjeras, refugiadas y apátridas residentes en el término municipal, así como transeúntes, que se encuentran en reconocido estado de necesidad o desventaja social, teniendo en cuenta las normas, Tratados y Convenios Internacionales existentes en la materia.

–Con carácter prioritario:

- Todas las personas, familias y grupos que se encuentren en situación de desventaja social o en riesgo de padecerla.

Artículo 13. Registro de personas usuarias.

Se abrirá y se mantendrá actualizado un expediente individual a cada persona usuaria de los servicios que se ofrecen.

En los programas básicos y servicios que ofrecen una atención continuada constarán el diagnóstico e intervención realizada así como la evaluación del mismo, gestiones que se realizan, y el proceso de intervención interdisciplinar en que la persona se encuentra inmerso o itinerario de inserción individualizado así como sus informes y resto de documentación.

En el resto de servicios y actividades concretas se realizará un expediente de participantes con asistencias, informes e incidencias.

El Gobierno de Navarra suministra las aplicaciones informáticas necesarias para el registro y gestión de las personas usuarias de los servicios sociales siendo las más importantes: SIUSS, TRAMITA, SIDISS y GESTIONA, que funcionan como registro oficial de personas atendidas por los servicios sociales de base.

Además de estas herramientas informáticas, se hace uso de otros recursos informáticos y materiales, en función de las necesidades de registro de las actividades y personas usuarias del Servicio Social de Base y sus organismos dependientes.

Los expedientes y datos recogidos están sujetos a la protección y confidencialidad de datos personales regulados por la legislación vigente.

## **TÍTULO 7**

### ***Requisitos para la concesión de los recursos y/o prestaciones básicas de Servicios Sociales***

Artículo 14. Los requisitos para poder percibir las prestaciones y recursos de los Servicios Sociales municipales son las que se fijan en las normativas vigentes en cada momento.

## **TÍTULO 8**

### ***De los derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios y programas del Área de Servicios Sociales***

Artículo 15. Derechos.

–Derecho a acceder a los servicios del área de servicios sociales en condiciones de igualdad sin discriminación por razón de lugar de nacimiento, idioma, etnia, sexo, orientación sexual, estado civil, situación familiar, edad, discapacidad, religión, ideología, opinión o cualquier otra condición personal o social.

–Derecho al respeto de sus convicciones cívicas, políticas, morales y religiosas.

–Derecho a la percepción de recursos y prestaciones prescritos técnicamente y de acuerdo con la normativa vigente.

–Derecho a recibir información suficiente y veraz, en términos comprensibles, sobre las prestaciones y recursos disponibles y sobre los requisitos necesarios para acceder a los servicios, así como sobre otros recursos de protección social y sobre las competencias de las Administraciones Públicas en este ámbito.

–Derecho a recibir por escrito y en lenguaje claro y comprensible la valoración de su situación y, en su caso, la valoración de las necesidades sociales.

–Derecho a disponer de un plan de atención individual personal y/o familiar acorde con la valoración de su situación.

–Derecho a participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención social y a la elección de prestaciones entre las opciones que les sean presentadas por la persona profesional del área de servicios sociales que les atienda.

–Derecho a recibir información previa en relación con cualquier intervención que les afecte, a fin de que puedan dar su consentimiento específico y libre. El consentimiento deberá ser en todo

caso por escrito cuando la intervención implique ingreso en un centro residencial. El consentimiento de las personas incapacitadas y de las menores de edad se otorgará conforme al procedimiento legalmente establecido para ello.

–Derecho a conocer en todo momento el precio de los servicios que recibe, y a que les sean comunicadas con la antelación suficiente las variaciones de aquellos o las modificaciones esenciales en la prestación del servicio.

–Derecho a la permanencia en su propio entorno.

–Derecho a renunciar a las prestaciones y a los servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente.

–Derecho a la confidencialidad respecto a la información que sea conocida por los servicios sociales municipales.

–Derecho al acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

–Derecho a la asignación y elección libre de un profesional de referencia, (cuando se disponga de más de una persona) en los términos establecidos reglamentariamente.

–Derecho a un trato digno, tanto por parte de los y las profesionales del centro o servicio como de las otras personas usuarias.

–Derecho a la máxima intimidad en función de las condiciones estructurales de las entidades, centros y servicios.

–Derecho a la participación regulada en el Título V de la Ley Foral 15/2006 de Servicios Sociales.

–Derecho a recibir servicios de calidad y a conocer los estándares establecidos a estos efectos.

–Poner en conocimiento de la Dirección del área cualquier anomalía o irregularidad que se observe en los servicios sociales municipales.

–Plantear cualquier propuesta o sugerencia que estimen oportuno.

–Derecho a sugerir y a hacer reclamaciones.

Artículo 16. Deberes y obligaciones.

–Cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos en las prestaciones y servicios y seguir el programa o servicio de atención y las orientaciones establecidas por las personas profesionales competentes, comprometiéndose a participar activamente en el proceso.

–Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, siempre que su conocimiento sea necesario para valorar y atender su situación, así como comunicar las variaciones que se produzcan.

- Destinar la prestación económica o material a la finalidad para la que hubiera sido concedida.
- Acudir a las entrevistas a las que sea citado por el equipo profesional de los servicios sociales.
- Contribuir a la financiación del coste del servicio cuando se posea capacidad económica y así se establezca normativamente.
- A guardar las normas de convivencia y respeto dentro de las dependencias de los Servicios Sociales y en cualquier lugar relacionado con sus actividades o prestaciones, así como en sus relaciones con los equipos profesionales del área, con los que deberá tener un trato respetuoso y correcto sin amenazas ni coacciones.
- Respetar las convicciones políticas, morales y religiosas del resto de las personas usuarias, así como del personal que preste servicios.
- Conocer y cumplir las normas establecidas en este Reglamento respecto a las condiciones generales de utilización de los servicios del área.
- Respetar el buen uso de las instalaciones y medios de los Servicios del área y colaborar en su mantenimiento.
- El resto de deberes que se establezca en la normativa reguladora específica de los servicios dependientes del área de servicios sociales.

Además de los presentes deberes y obligaciones, las personas usuarias están sujetas a las siguientes prohibiciones:

- No se permitirá en ningún caso el acceso a aquellas personas que estén embriagadas o que presenten indicios de embriaguez, o síntomas de haber consumido cualquier tipo de estupefacientes, o quienes de alguna manera perturben el orden público.
- Tampoco se permite el acceso de animales a las instalaciones del área, a excepción de los perros u otros animales de apoyo funcional y social en las condiciones y de conformidad a lo dispuesto en la legislación Vigente.
- No se permite a su vez la realización de cualquier uso y/o actividad dentro de instalaciones del área que atente contra el normal funcionamiento y uso de éste y del material del mismo, así como aquellos comportamientos contrarios a lo establecido en este reglamento y a las más elementales normas de educación y convivencia.

Artículo 17. Régimen de admisión de la ciudadanía al Servicio Social de Base y servicios dependientes del Área.

El Área municipal de servicios sociales tiene un carácter universal, abierto y polivalente, constituye el canal normal de acceso al sistema de servicios sociales, y garantiza la universalidad del sistema y su proximidad a las personas usuarias y a los ámbitos familiar y social.

El acceso a los servicios y prestaciones vendrá determinado mediante solicitud de la persona interesada o su representante legal, o de oficio cuando venga motivado por resolución administrativa o derivación de otros recursos, servicios o Administraciones.

El acceso a las escuelas Infantiles viene determinado por Decreto Foral que anualmente determina el acceso y las condiciones de uso de las escuelas de primer ciclo de educación Infantil de Navarra.

El acceso al resto de los servicios vendrá determinado por cada uno de los mismos mediante los periodos de inscripción y formas de acceso que cada uno pauten.

#### Artículo 18. Calidad en la atención.

Cada persona o unidad familiar que acceda a los servicios, programas y prestaciones del SSB y servicios dependientes, tendrá asignada una persona profesional de referencia.

Esta canalizará las diversas prestaciones que la persona o la unidad de convivencia necesite, velará por la globalidad de las intervenciones y por la coordinación entre el equipo de los servicios sociales del área y las otras redes de atención primaria, favoreciendo y agilizando la toma de decisiones.

#### Artículo 19. Causas de baja y de cesación temporal del servicio.

Serán causas de baja en el área de servicios sociales:

–Renuncia voluntaria en cualquiera de los servicios y recursos que se prestan en los centros/servicios.

–Que hayan cesado las causas que motivaron su condición de Persona usuaria.

–Cambio de residencia a otro municipio.

–Incumplimiento de los deberes establecidos en el Artículo 16 del presente Reglamento.

–Por fallecimiento.

–Serán causa de cese temporal del servicio el ejercer coacciones, amenazas y/o agresiones, así como cualquier otra forma de presión grave sobre el personal del área, otras personas usuarias o familiares. En función del grado de coacción, amenazas y/o agresión, la cesación temporal de la prestación del servicio tendrá una duración de entre tres meses y tres años.

–La baja en las escuelas infantiles se rige por la normativa propia que la regula.

#### Artículo 20. Financiación de los servicios.

La financiación de los servicios que se prestan en el área de servicios sociales proviene principalmente de las Administraciones Públicas y en ocasiones de entidades privadas de las transferencias de fondos del Estado y del Gobierno de Navarra canalizada a través del Departamento de Política Social, La Agencia Navarra de promoción de la autonomía personal y atención a las personas y el departamento de 0-3 de Educación del Gobierno de Navarra.

El Ayuntamiento, asimismo, participa en la financiación de los centros del área municipal de servicios sociales y los servicios y programas que en él se desarrollan de acuerdo al presupuesto anual del mismo.

La participación de las personas usuarias en el copago de los servicios se determina según lo establecido en las ordenanzas y reglamentos aprobados por el Pleno.

En las escuelas infantiles se abonarán las tasas que se establezca normativamente por el departamento del Gobierno de Navarra correspondiente.

## **TÍTULO 9**

### ***De la estructura de funcionamiento***

Artículo 21. Estructura organizativa y funciones.

La estructura organizativa y funcional está integrada por:

#### 21.1. Organización general del Área.

##### 1. Dirección del Área de Servicios Sociales Municipal:

Ostenta la responsabilidad técnica del Área, y realiza las siguientes funciones (entre otras):

–Planificación general del funcionamiento del Área de Servicios Sociales Proyecto técnico y económico de las acciones a ejecutar.

–Representación del área ante la persona responsable política y otras áreas municipales. Enlace a su vez de estas instancias con el Servicio Social de Base y demás servicios del área.

–Responsable de preparar y asistir a las comisiones políticas del Área así como comunicar y ejecutar las decisiones adoptadas por los distintos órganos municipales.

–Supervisión de los convenios y contrataciones que establezca el área de Servicios Sociales con otros organismos o instituciones.

–Ejercer el liderazgo del personal en prácticas.

–Coordinación de las áreas de trabajo dentro del SSB y de los servicios dependientes del área: Escuelas infantiles municipales, Centro de atención a las familias, etc.

–Control, supervisión y evaluación de los servicios del área.

–Creación y supervisión de protocolos internos de funcionamiento así como de sistemas de trabajo de cara a la mejora de funcionamiento del área.

–Responsabilidad en las convocatorias de financiación afectantes al área de Servicios Sociales.

- Responsable de la formación específica del personal del área.
- Aplicación del reglamento de régimen interno.
- Atención de cuantas sugerencias, aportaciones, quejas y reclamaciones puedan surgir por parte de la ciudadanía en relación al área.

Depende directamente de la alcaldía o concejalía delegada.

2. Figura de coordinación: Persona técnica de apoyo a dirección de área:

Ostenta la responsabilidad operativa del funcionamiento del Servicio Social y realiza (entre otras) las siguientes funciones:

- Apoyo en la planificación y evaluación general del servicio social de base.
- Coordinación con la dirección del área.
- Distribución de tareas y casos dentro de los programas.
- Apoyo a la dirección en la aplicación de los distintos protocolos de funcionamiento y sistemas de mejora.
- Dinamización y gestión de las convocatorias del Servicio Social.
- Cuantas funciones propias le sean asignadas por la dirección del área.
- Sustitución en caso de ausencia temporal de la figura de dirección de área.

Depende directamente de la dirección del Área de Servicios Sociales.

3. Persona administrativa de apoyo a dirección de área:

- Gestión administrativa de las convocatorias del servicio social de base.
- Apoyo administrativo a la dirección de área.
- Organización del equipo de administración del servicio social de base.
- Coordinación con los servicios administrativos de los centros y servicios del área.
- Colaboración con el resto de áreas administrativas municipales.
- Cuantas funciones propias le sean asignadas por la Dirección del área y la concejalía delegada.

Depende directamente de la dirección del Área de Servicios Sociales.

4. La provisión de personal a los puestos de trabajo señalados en artículo 21.1 de organización general del Servicio Social de Base se realizará mediante convocatoria aprobada por la Junta de Gobierno Local, informada la Comisión competente y oída la Comisión de Personal.

## 21.2. Organización del Servicio Social de Base.

### 1. Personal administrativo:

Proporciona el soporte administrativo de todas las actividades que se derivan de todos y cada uno de los servicios que se encuadran dentro del área. Además del soporte a los programas o servicios se establecen como funciones generales:

- Primera atención.
- Registro (en SSB).
- Control de accesos.
- Inscripciones.
- Archivo.
- Apoyo logístico.
- Cuantas otras se consideren propias del puesto de trabajo y conexas para su propio desarrollo.

Cada profesional estará adscrito a un servicio o centro.

Dependen directamente de la persona responsable del centro y en siguiente instancia de la persona administrativa de apoyo a dirección. En última, de la dirección del Área de Servicios Sociales.

### 2. Profesionales de trabajo social y educación social:

Cada profesional está adscrito/a a cada uno de los cuatro programas básicos del Servicio Social de Base y podrán desempeñar funciones colaborativas con los demás programas cuando organizativamente desde la Dirección se estime oportuno para una mejora en la atención y para equilibrar las cargas de trabajo.

Desarrollan el contenido de los programas básicos y los servicios y actuaciones que se desarrollen en el Valle de Egüés desde la iniciativa municipal, dentro de su área de competencia.

Sus funciones básicas de programa vienen reguladas en la normativa Foral mencionada en el preámbulo (D.F. 48/2020, de 19 de julio).

Promueven y colaboran con los servicios complementarios del área, y velan para que las personas usuarias sean atendidas en cada uno de ellos, conforme a la normativa vigente en servicios sociales y en este reglamento se especifique.

Dentro de las funciones más importantes destacamos:

- Atención individual/familiar: Detectar las necesidades sociales de las personas teniendo en cuenta sus carencias, capacidades, potencialidades y prioridades, y dan respuesta a esas

necesidades o derivan a otros Servicios Sociales especializados (fuera de la atención primaria). Esto requiere de procesos de acogida, investigación, valoración, co-diagnóstico, intervención socioeducativa, acompañamiento y evaluación, de forma continuada.

–Atención grupal y Comunitaria: Apoyar y fomentar el asociacionismo y otras formas de apoyo social que favorezcan la integración social de toda la ciudadanía y promocionar actitudes sociales positivas dirigidas a toda la población y/o colectivos concretos. Para ello, cada uno de los y las profesionales, destina una parte de su jornada laboral para impulsar, supervisar y evaluar cuantas acciones grupales y comunitarias puedan desarrollarse para el completo despliegue de cada programa.

Forman parte del equipo gestor que colabora y participa en la propuesta técnica del servicio social para la toma de decisiones de los asuntos generales del área que se dirimen en las comisiones políticas a través de las reuniones de equipo internas y las reuniones de trabajo inter-áreas municipales.

El personal realizará también cuantas funciones propias le sean asignadas por la coordinación de área y en siguiente instancia de la dirección de área.

Trabajadoras/es familiares:

Su función es ejecutar la prestación del SAD. Sus funciones se regulan también por el D.F. 48/2020, de 19 de julio y las tareas vienen definidas en la ordenanza municipal reguladora del Servicio. Son, fundamentalmente, la ejecución de tareas de carácter personal, doméstico y de apoyo a la creación y mantenimiento de hábitos y capacidades, así como valorar e informar periódicamente de la evolución de la situación con su intervención continuada. También realizarán cuantas funciones propias le sean asignadas por la persona responsable o la subdirección.

Su responsable directa es la persona Trabajadora social del SAD. En siguiente instancia, dependen de la coordinación de área y dirección:

1. Monitorado de tajo:

Personal responsable de la atención directa de las personas empleadas en el programa de empleo social protegido en un tajo concreto. Dirigen las distintas tareas del personal del Empleo Social Protegido.

Orgánicamente dependen directamente de la persona técnica del programa de incorporación social. En siguiente instancia, de la coordinación del área y dirección.

2. Otras figuras de intervención social complementaria de programas del servicio social de base (Técnico en integración social, etc.).

Personal de intervención encargado del desarrollo de proyectos o servicios específicos que se desarrollen desde el área.

Los perfiles profesionales se ajustarán a la naturaleza del proyecto o servicio a ejecutar.

Si complementan directamente a un programa básico de referencia, dependen directamente de la persona técnica de dicho programa que se asigne.

Si complementa de forma transversal a los cuatro programas, la dirección de área designará el /los programas y profesional/les de referencia.

En siguiente instancia, dependen de la coordinación de área y dirección.

### 21.3. Organización de otros servicios dependientes del Área.

1. Servicios propios desarrollados desde el área: CAF-EEII y otros servicios que se pudieran implantar.

Cada servicio se configurará y coordinará conforme la naturaleza que el mismo requiera. Se especificarán los perfiles profesionales y organigrama en los proyectos correspondientes y se regirán por lo especificado en el presente reglamento, pudiéndose desarrollar documentos más específicos que regulen el funcionamiento de los mismos de forma más exhaustiva, con la supervisión del equipo directivo y el equipo básico del servicio social de base.

Orgánicamente se estructurarán en el área de servicios sociales conforme a lo especificado en el artículo 9 supervisados y coordinados por los profesionales de los programas a los que apoyan y por la coordinación del área.

Si los servicios prestan un apoyo transversal, se coordinará como un programa más, a través del equipo directivo.

En todo caso, dependen en última instancia de la dirección de área.

–Servicios externos colaboradores del Área:

Entidades de tercer sector, colegios profesionales, empresas o entidades públicas con profesionales de gestión con la formación que se requiera y sea pertinente en cada servicio. Desarrollan servicios y acciones a través de contrataciones realizadas a tal efecto, conforme a la legislación vigente. También se pueden establecer convenios de colaboración.

### Artículo 22. Estructura programática del Área.

La estructura programática del Área viene definida por la planificación estratégica plurianual desarrollada en planes de gestión anual de los distintos programas y proyectos que se encuadran dentro del Área de asuntos sociales. Dicha planificación se plantea teniendo en cuenta la legislación vigente en cada momento a nivel central y autonómico, el marco político municipal y teniendo en cuenta como base las necesidades sociales existentes en el Valle de Egüés.

### Artículo 23. Rotación del personal por áreas de trabajo.

Para optimizar el trabajo de equipo, como medida de prevención del estrés en puestos de especial riesgo psicosocial, favorecer la interdisciplinariedad e igualdad de oportunidades y evitar la prolongación excesiva en un marco de trabajo concreto a lo largo de los años, los profesionales realizarán una rotación por equipos/profesionales del mismo nivel dentro del área en funciones similares pero en programas o servicios diferentes.

La periodicidad y sistema de rotación dependerá de la Dirección de Área la cual planteará la rotación teniendo en cuenta los criterios antes mencionados, la necesidad detectada y la pertinencia de la misma.

Se tendrá en cuenta las preferencias de los y las profesionales, necesidades y perfiles de los puestos a rotar.

## **TÍTULO 10**

### ***Régimen sancionador***

Artículo 24. Infracciones y sujetos responsables.

1. Constituyen infracciones administrativas en materia de servicios sociales las acciones u omisiones de los diferentes sujetos responsables, contrarias a la normativa legal o reglamentaria, tipificadas y sancionadas como tal.

–Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves.

–Son sujetos responsables las personas físicas o jurídicas a las que sean imputables las acciones u omisiones constitutivas de infracciones tipificadas en este Título.

–También podrán ser responsables las personas administradoras, gerencias direcciones y personas responsables técnicas de los servicios en el ámbito de sus funciones y por incumplimiento de las obligaciones establecidas en este reglamento.

Artículo 25.

Además de las infracciones expresamente tipificadas en la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales, constituyen infracciones administrativas en materia de servicios sociales, las siguientes actuaciones:

1. Infracciones leves:

a) Menospreciar o faltar al respecto al personal del área de servicios sociales.

b) No seguir, las personas usuarias de los servicios, las indicaciones del equipo profesional dentro de las instalaciones o dependencias municipales dependientes del Área de Servicios Sociales en lo que respecta a comportamiento y actitud en su estancia. Esto es aplicable durante los momentos de relación profesional producidos en ámbitos no formales: durante en la ejecución del empleo social, durante el servicio de atención en los domicilios o en otras instituciones o durante la intervención en la calle.

2. Infracciones graves:

a) Incumplir, las personas destinatarias de los servicios, las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos en las prestaciones y servicios.

b) Producir, las personas destinatarias de los servicios, altercados en las dependencias municipales del área de servicios sociales que alteren o puedan alterar el servicio.

–Infracciones muy graves:

a) Ejercer coacciones y/o amenazas, así como cualquier otra forma de presión grave sobre el personal del Área de Servicios Sociales, personas usuarias o familiares.

Artículo 26. Sanciones administrativas.

1. Las infracciones darán lugar a la imposición de las siguientes sanciones:

–Infracciones leves: Amonestación por escrito o multa de hasta 12.000 euros.

–Infracciones graves: Multa de 12.001 euros hasta 60.000 euros.

–Infracciones muy graves: Multa de 60.001 euros hasta 600.000 euros.

2. La infracción tipificada en la letra a) del artículo 26.3. de este Reglamento será sancionada con la imposición al usuario de los servicios sociales, de la prohibición de acceder a las prestaciones del mismo en un plazo que no será inferior a tres meses ni superior a tres años. En el caso de que la infracción la hubiera cometido el representante legal de una persona usuaria incapacitada legalmente, se impondrá a éste una sanción de hasta 6.000 euros y no se aplicará al usuario lo establecido en este punto.

3. En circunstancias excepcionales y atendiendo a la situación socioeconómica de la persona infractora las sanciones podrán ser rebajadas hasta un 75 %.

Artículo 27. Procedimiento sancionador.

1. El procedimiento sancionador se iniciará por resolución de Alcaldía, en virtud de actuaciones practicadas de oficio o mediante denuncia.

La resolución designará la correspondiente persona instructora de actuaciones y será notificada al sujeto presuntamente responsable.

La persona instructora redactará un pliego de cargos con indicación de la infracción correspondiente a los hechos. La sanción que puede proceder y el órgano competente para imponerla, que será notificado al sujeto presuntamente responsable, quien dispondrá de un plazo de quince días para formular las alegaciones que estime pertinentes en defensa de su derecho.

En el pliego de cargos formulado por la persona instructora se reflejarán:

a) Los hechos constatados, destacando los relevantes a efectos de la tipificación de la infracción y graduación de la sanción.

b) La infracción presuntamente cometida con expresión del precepto o preceptos vulnerados.

c) La sanción que en su caso proceda, su graduación y cuantificación.

d) Órgano que pudiera resultar competente para la resolución del procedimiento, y norma que le atribuye la competencia.

Transcurrido el plazo de alegaciones y, en su caso, de práctica de pruebas, y previas las diligencias que se estime necesarias, la persona instructora formulará propuesta de resolución y elevará la misma junto con el expediente a la Alcaldía, quien, como órgano competente, dictará la resolución correspondiente o, en su caso, ordenará a la persona instructora la práctica de las diligencias complementarias que considere necesarias.

Si de las alegaciones y de la prueba practicada se derivasen nuevos o distintos hechos o calificación de mayor gravedad a la prevista en el pliego de cargos, el Instructor procederá a notificar a la persona interesada un nuevo pliego de cargos con la sanción que proceda, a fin de que en el plazo de quince días alegue cuanto estime conveniente.

Si la presunta persona infractora reconociera voluntariamente su responsabilidad, la persona instructora elevará el expediente al órgano competente para la imposición de la sanción, para su resolución, sin perjuicio de que pueda continuar su tramitación si hay indicios razonables de fraude o encubrimiento de otras personas o entidades o si la cuestión suscitada por la incoación del procedimiento entrañase interés general.

La resolución que ponga fin al procedimiento sancionador habrá de ser motivada y resolverá todas las cuestiones planteadas en el expediente.

En la resolución no se podrán aceptar hechos distintos de los determinados en el curso del procedimiento, con independencia de su diferente valoración jurídica.

La resolución será ejecutiva cuando se haya puesto fin a la vía administrativa.

El plazo máximo para resolver el procedimiento sancionador, con independencia de la calificación de la infracción, será de seis meses contados desde la fecha en que se adoptó la resolución de incoación del expediente sancionador, ampliable, como máximo, por otros seis meses mediante acuerdo motivado.

2. Cuando el órgano competente para iniciar el procedimiento sancionador tuviera conocimiento de que los hechos, además de poder constituir una infracción administrativa, pudieran ser constitutivos de una infracción penal, lo comunicará al órgano judicial competente, absteniéndose de proseguir el procedimiento sancionador, una vez incoado, mientras la autoridad judicial no se haya pronunciado.

Durante el tiempo que estuviera en suspenso el procedimiento sancionador, se entenderá suspendido tanto el plazo de prescripción de la infracción como la caducidad del propio procedimiento.

3. La multa impuesta se reducirá en un 30 % de su cuantía cuando el infractor abone el resto de la multa y el importe total de las indemnizaciones que, en su caso, procedan por los daños y perjuicios a él imputados, todo ello en el plazo máximo de un mes, contado a partir del día siguiente al de la notificación de la resolución en que se imponga la sanción; y además muestre por escrito su conformidad con la sanción impuesta y con la indemnización reclamada, y renuncie por escrito a toda impugnación.

Artículo 28.

Toda persona que se encuentre dentro de las dependencias del área, deberá obedecer las indicaciones que a tal efecto le comunique el personal al cargo del mismo, respetando en todo momento el presente reglamento.

#### **DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA**

A todo lo no previsto en este Reglamento sobre régimen de funcionamiento del Servicio Social de Base municipal y organismos dependientes del Área le será de aplicación lo establecido en la ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales y demás legislación vigente aplicable.

#### **DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA**

El presente Reglamento entrará en vigor, una vez publicado su texto en el Boletín Oficial de Navarra.