

**REGLAMENTO INTERNO
UNIDAD TERRITORIAL**

**ZONA BÁSICA
DE SERVICIOS SOCIALES DE VILLAVICIOSA**

Índice

1. Exposición de motivos

2. Disposiciones Generales
 - a) Objeto
 - b) Ámbito de actuación

3. Definición y organización de los servicios sociales de la Zona Básica de servicios sociales de Villaviciosa.
 - a) Definición y titularidad
 - b) Organización territorial
 - c) Dependencia orgánica
 - d) Organización Económico-Administrativa
 - e) Planificación.

4. Centro de Servicios Sociales
 - a) Definición
 - b) Objetivos
 - c) Funciones
 - d) Ubicación
 - e) Titulares de Derecho
 - f) Estructura organizativa
 - g) Estructura programática
 - h) Funcionamiento Interno
 - i) Recursos humanos
 - j) Recursos materiales
 - k) Atención al Público
 - l) Derechos y Deberes de las personas usuarias
 - m) Reclamaciones y sugerencias
 - n) Mecanismos participación social
 - ñ) Coordinación con otros sistemas de protección social

1. Exposición de Motivos

La Ley 1/2003 del Principado de Asturias, de 24 de febrero, de Servicios Sociales señala, en los artículos 7, 10 y 11 las funciones de la Administración Local en materia de servicios sociales, como gestoras de los 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.

El Decreto 108/2005, de 27 de octubre, por el que se aprueba el Mapa Asturiano de Servicios Sociales, en desarrollo reglamentario de la citada ley, adscribe los servicios sociales generales a las unidades territoriales de Distrito, Zona Básica y Zona Especial de servicios sociales al tiempo que establece un modelo organizativo destinado a, por un lado, dar estabilidad a su funcionamiento, y, por otro, a homogeneizar el mismo a través de los recursos materiales y humanos adecuados para el conjunto de dichas unidades territoriales.

El modelo esta basado en los Centros de Servicios Sociales, de responsabilidad municipal o intermunicipal, como unidad básica de funcionamiento del sistema, para los que se contempla una estructura mínima común, así como el establecimiento de un equipo multidisciplinar mínimo de Centro. Su funcionamiento se regula a través de un Reglamento Interno al objeto de ordenar el mismo de manera estable y homogénea, especialmente en aquellas zonas compuestas por varios concejos.

El presente Reglamento Interno cumple lo establecido en el Decreto 108/2005 al haberse elaborado, con la participación de los servicios sociales municipales y con los apoyos de otros servicios municipales, ajustándose a los contenidos básicos establecidos en el citado Decreto.

Una vez elaborado y tras ser aceptado favorablemente por el Patronato Municipal de Servicios Sociales de Villaviciosa ha sido presentado a la Consejería de Vivienda y Bienestar Social que, tras comprobar su adecuación a los contenidos citados en el Decreto 108/2005, lo aprueba con fecha 8 de Noviembre de 2.006.

2. Disposiciones Generales

A. Objeto

El presente reglamento tiene por objeto establecer y regular el funcionamiento de los Servicios Sociales de la Zona Básica de servicios sociales de Villaviciosa, en relación a la atención de los ciudadanos dentro del sistema público de Servicios Sociales.

B. Ámbito de Actuación

El ámbito de actuación se circunscribe, por una parte, al funcionamiento general del Centro de Servicios Sociales y, por otra, al ámbito territorial, constituido por la Zona Básica de servicios sociales de Villaviciosa integrada por el Concejo de Villaviciosa en el que se desarrollarán los servicios sociales dirigidos a toda la población de la zona.

3. Definición y organización de los servicios sociales de la Zona Básica de servicios sociales de Villaviciosa

A. Definición y titularidad de servicios sociales de la Zona Básica de servicios sociales de Villaviciosa

Los servicios sociales generales constituyen el punto de acceso inmediato al sistema público de servicios sociales, el primer nivel de éste y el más próximo a la persona usuaria y a los ámbitos familiar y social, cuya titularidad corresponde a la Administración Local tal y como se indica en el artículo 7 de la Ley 1/2003 de Servicios Sociales.

B. Organización Territorial

La Zona Básica de servicios sociales de Villaviciosa esta compuesta por el concejo de Villaviciosa según figura en el Anexo I del Decreto 108/2005 del Mapa Asturiano de Servicios Sociales siendo el mismo concejo cabecera de la Zona.

C. Dependencia Orgánica

El Ayuntamiento de Villaviciosa se encuentra estructurado en distintas concejalías y dos patronatos. El Patronato Municipal de Servicios Sociales es el órgano con competencia en bienestar social del cual depende la responsabilidad en servicios sociales.

Este Patronato fue aprobado con fecha del 29 de Septiembre de 1.992 y se configura como un organismo autónomo, desde donde se integra el Sistema Público de Servicios Sociales y a través del cual se articula la red de Prestaciones Sociales Básicas. El objetivo fundamental del P.M.S.S.V es garantizar dichas prestaciones y el acceso a las mismas de todos los ciudadanos del Municipio.

D. Organización Económico-Administrativa

El Patronato Municipal de Servicios Sociales (PMSS), es un organismo autónomo dotado de personalidad jurídica propia y cuyo régimen jurídico se encuentra regulado en sus propios Estatutos (BOPA de 21 de marzo de 2000), en los que se establece su régimen orgánico, funciones, medios personales y recursos. El PMSS dispone de presupuesto propio integrado en el presupuesto general del Ayuntamiento; sus fuentes principales de ingresos son: aportaciones del propio Ayuntamiento de Villaviciosa, aportaciones de otras Administraciones en especial del Principado de Asturias a través del Plan Concertado de Servicios Sociales y otros ingresos de derecho público, fundamentalmente tasas de los usuarios de determinados servicios en cuya configuración se tiene en cuenta criterios de tipo social.

El Centro de Servicios Sociales Municipales se encuadra orgánica y funcionalmente en el PMSS, del que también depende su personal.

E. Planificación.

La Junta Rectora, órgano superior de administración y gestión del PMSS y en cuya composición forman parte el Alcalde, como Presidente, el Concejal/a Delegado/a de Servicios Sociales como Vicepresidente, representantes de todos los Grupos Políticos Municipales (los integrantes de la Comisión Informativa de Servicios Sociales) como vocales, participan igualmente como asesores personal técnico de servicios sociales y representantes de diferentes sectores y colectivos vinculados, también asisten el Secretario/a e Interventor/a Municipales.

Conforme al art. 12 de los Estatutos del PMSS la Junta Rectora tiene entre sus funciones la planificación de actividades; a estos efectos y en relación con el Centro de Servicios Sociales esta función se concreta en:

- Informar de forma continua los contenidos y criterios del Programa Marco de los Servicios Sociales de la unidad territorial.
- Informar sobre la propuesta técnica de Planificación Anual del Centro.
- Recoger, estudiar y priorizar las propuestas formuladas por el municipio, elevando la propuesta provisional de la planificación anual a la Comunidad Autónoma para su aprobación definitiva.

- Elevar al órgano pertinente de decisión municipal las propuestas y planes en materia de servicios sociales para su aprobación.
- Seguimiento y revisión de la Planificación.
- Informar la memoria evaluativa anual.
- Elevar propuestas de modificación de reglamentos reguladores de los programas y las prestaciones a la Comunidad Autónoma.
- Estudio y formulación de propuestas respecto a la dotación en recursos sociales por municipio.

La periodicidad de las sesiones a mantener para los citados fines es la siguiente:

- Noviembre: Elaboración y aprobación de propuesta de planificación anual.
- Enero: Memoria del año anterior y revisión de la Planificación.
- Mayo: Seguimiento y revisión.
- En función de urgencias planteadas.

4. Centro de Servicios Sociales

A. Definición

El Centro de Servicios Sociales constituye la unidad básica de funcionamiento de la Zona Básica de servicios sociales de Villaviciosa.

El Centro de Servicios Sociales, de titularidad y gestión pública, se constituye como unidad polivalente y multidisciplinar de actuación, planificación, programación y gestión, funcionando a modo de puerta de entrada como primer punto de contacto entre la población y el sistema público de servicios sociales.

A los efectos de cumplir con el principio de proximidad el Centro de Servicios Sociales organizará su actividad a través de una Unidad de Trabajo Social, que constituye su elemento básico de actuación y su expresión mínima como dispositivo de proximidad del sistema de servicios sociales, compartiendo con el Centro el carácter de primer punto de acceso al sistema de servicios sociales.

La Unidad de Trabajo Social desarrollará su labor de acuerdo con una metodología de trabajo dentro del Centro de Servicios Sociales y, a través de él, de los apoyos técnicos externos, de dependencia municipal o autonómica.

B. Objetivos

Son objetivos del Centro el desarrollo de la acción comunitaria, la detección de necesidades sociales y la orientación a las personas usuarias hacia los servicios, programas y recursos de servicios sociales que mas se adecuen a sus necesidades. Para ello contará con las condiciones organizativas, materiales y personales señaladas en los artículos 25, 26, 27, 28 del decreto 108/2005 del Mapa Asturiano de Servicios Sociales y descritas a continuación.

C. Funciones

- Ser el primer referente del sistema público de servicios sociales, para operativizar la política social de los órganos competentes de la Administración Pública, ofreciendo una primera respuesta a la demanda con los recursos disponibles en el entorno.
- Establecer una primera valoración de las necesidades de la persona usuaria.
- Crear una relación de referencia entre el profesional y la persona usuaria que pueda convertirse en el eje de una intervención continuada a medio plazo.
- Canalizar la coordinación con los recursos de la propia red, así como con otros de los diferentes sistemas de protección social.
- Desarrollar actuaciones técnicas integrales.
- Fomentar la participación organizada de la comunidad en los asuntos que le afectan.
- Ejecutar los programas de atención dirigidos al conjunto de la población de la zona (ver Anexo I).
- 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 de Principado de Asturias

D. Ubicación

La ubicación del Centro de Servicios Sociales será C/ Caveda y Nava, nº 9. Villaviciosa.

Existe una única Unidad de Trabajo Social ubicada en la dirección anterior.

E. Titulares de Derecho

Los Titulares del Derecho a la atención social desde los Centros de Servicios Sociales Generales, serán los recogidos en los términos establecidos en el artículo 4. de la Ley del Principado de Asturias 1/2003, de 24 de febrero, de Servicios Sociales

F. Estructura organizativa

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, organizando su actividad a través de los programas específicos de intervención, que son:

- Información, Orientación y Valoración.
- Atención a Familia, Infancia y Adolescencia.
- Atención a la Dependencia.
- Incorporación Social

Para el desarrollo de sus funciones, el Centro de Servicios Sociales dispondrá de una Dirección Técnica a la cual corresponde la gestión, planificación y coordinación de los programas y dispositivos de los Servicios Sociales Municipales, así como del personal adscrito al mismo. La Dirección Técnica contará con un Equipo Multidisciplinar para el desarrollo de sus funciones, pudiendo designar para cada área o programa, un responsable directo de dicho Equipo. Además contará con una Unidad Administrativa para el desempeño de las actividades de tramitación administrativa necesarias para el mantenimiento del Centro y sus programas. A esta Unidad le corresponde también proporcionar primera información a las personas usuarias.

G. Estructura Programática

La estructura programática del Centro viene definida por la planificación de actuaciones anuales. Dicha planificación se sitúa a nivel operativo, teniendo como referentes técnicos a nivel estratégico y táctico, los planes autonómicos de servicios sociales así como los programas de intervención de la red básica propios del nivel general (ver Anexo I).

La descripción del desarrollo de estos programas en torno a objetivos, metodología, distribución de los recursos humanos, personas usuarias, indicadores y evaluación serán fijados en las planificaciones anuales presentadas a la Comunidad Autónoma.

H. Funcionamiento Interno

El funcionamiento interno del Centro se desarrollará mediante reuniones del Equipo Multidisciplinar, bajo la supervisión de la Dirección Técnica. Dichas reuniones constituirán el instrumento básico de participación, programación y canalización de demandas, sirviendo así mismo para la planificación, programación, seguimiento y evaluación de las actividades del Centro.

La Dirección Técnica se coordinará y podrá mantener reuniones de profesionales del ámbito de la protección social, así como con el Equipo territorial del Área V de la Consejería de Bienestar Social u órgano equivalente que tenga encomendada la competencia por el principado de Asturias.

Las funciones que desarrolla:

- Estudio y valoración de casos.
- Elaboración del Plan Individualizado de Atención.
- Canalización de programas.
- Derivación a organismos.
- Diseño de intervenciones.
- Distribución de responsabilidades.
- Seguimiento de casos.
- Organización de actividades.
- Relación con otros recursos de protección social.
- La planificación y programación.
- La coordinación programática e interinstitucional.
- Seguimiento y evaluación de las actividades del Centro.
- Cualesquiera otras cuestiones de carácter general que afecten a la globalidad del funcionamiento del Centro.

La periodicidad de las reuniones ordinarias de equipo, será semanal. Las reuniones técnicas de planificación y programación tendrán carácter extraordinario acorde a las necesidades que vayan surgiendo, y en todo caso serán de carácter bimensual.

I. Recursos Humanos

Teniendo en cuenta los convenios vigentes con el Principado de Asturias, los recursos humanos del Centro, se integran actualmente por:

1. Adscrito al Plan Concertado para el desarrollo de las Prestaciones Sociales Básicas:

- Una Auxiliar Administrativo
- Una Educadora Social
- Una Trabajadora Social
- Una Responsable de la Dirección Técnica de Servicios Sociales. Además de las labores como Trabajadora Social desempeña la Dirección Técnica del Servicio teniendo en cuenta que la atención al público podrá estar limitada por el desempeño de dichas tareas.

2. Adscrito al Plan de Integración de la Población Gitana del Concejo de Villaviciosa:

- Una Educadora Social

Las funciones del personal adscrito al Centro Municipal de Servicios Sociales son:

RESPONSABLE DE LA DIRECCION TÉCNICA DE SERVICIOS SOCIALES:

- La Dirección Técnica de los Servicios Sociales Municipales teniendo en cuenta la estructura establecida en el apartado F.
- La propuesta de planificación, programación y la ejecución de las actuaciones que se desarrollen en los distintos programas de los Servicios Sociales Municipales.
- La coordinación y supervisión 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.
- Cualquier otra que se derive del presente Reglamento o de sus documentos de desarrollo y del resto de normativa aplicable.

TRABAJADORAS SOCIALES:

- Atención al público personalizada a nivel individual y en su caso familiar, tramitación y gestión de recursos sociales.
- Información y orientación sobre derechos y prestaciones sociales, redes de apoyo social y recursos específicos.
- Evaluación de necesidades sociales y diseño de los procesos de intervención, y en su caso derivación a recursos específicos.
- Elaboración y desarrollo de Proyectos Personalizados de Incorporación social en colaboración con las Educadoras Sociales.

- Participación en coordinaciones y elaboración de proyectos para la creación de equipamientos sociales.
- Promoción y participación en actividades de prevención y concienciación comunitaria.

EDUCADORAS SOCIALES:

- Apoyo a la estructura familiar y la dinámica relacional.
- Potenciar hábitos alimenticios, higiénicos y de salud.
- Trabajar aspectos de organización y economía familiar.
- Apoyo y seguimiento en los procesos de realojo y adaptación a vivienda.
- Prevención del absentismo escolar.
- Elaboración y desarrollo de Proyectos Personalizados de Incorporación social en colaboración con las Trabajadoras Sociales.
- Facilitación de canales de comunicación entre usuarios y organismos.
- Actividades con colectivos en situación y/o riesgo de exclusión social.
- Mediación entre familias y/o colectivos y el entorno socio – cultural.
- Sensibilización de los colectivos y personas en riesgo de exclusión.

AUXILIAR ADMINISTRATIVO:

- Tareas administrativas.
- Control de expedientes (seguimiento informático) y de la entrada y documentos.
- Atención pública personal y telefónica si es preciso e información al ciudadano del seguimiento de expedientes y tramitación. Cita previa.
- Mecanografía de informes, utilizando para ello procesadores de textos.
- Manejo de bases de datos para el control de expedientes e informes.
- Copias de seguridad de bases de datos informáticas.
- Archivo, control y organización en archivo provisional y su envío posterior a archivo definitivo.
- Tramitación de albaranes.
- Realización de fotocopias.

- Efectuar cualquier otra tarea propia de categoría y para la cual haya sido previamente instruido.

J. Recursos Materiales

El Centro Municipal de Servicios Sociales de Villaviciosa se encuentra ubicado en la Calle Caveda y Nava. Comparte el mismo edificio donde se ubica también la Casa de Encuentros de Mujeres de Villaviciosa, aunque con espacios completamente diferenciados.

K. Atención al Público

El horario se distribuirá entre horas de atención directa al público y atención en cita previa en el Centro de Servicios Sociales.
Así quedaría estipulado de la siguiente forma:

- . Lunes, Miércoles y Viernes, atención directa al público de 9:00 a 14:00 h.
- . Martes y Jueves, atención en cita previa en el Centro de Servicios Sociales de 12:00 a 14:00 h.

El resto del tiempo hasta completar la jornada laboral se dedicará a las diferentes actividades que se desarrollan en nuestro ámbito laboral, como la atención domiciliaria, coordinación comunitaria (con profesionales adscritos a los distintos programas como el S.A.D., o con profesionales dependientes de otros sistemas de protección social, como sanidad o educación), trabajos administrativos, elaboración de informes,...

Algunas de estas actividades se podrán realizar también en horario de tarde.

El horario estará expuesto en un lugar visible

L. Derechos y Deberes de las personas usuarias

Las personas usuarias de servicios sociales gozarán de los derechos señalados en el artículo 39 de la ley 1/2003 de servicios sociales. De igual manera el artículo 40 establece sus obligaciones.

Así mismo las personas usuarias se encuentran amparadas por la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal.

M. Reclamaciones y sugerencias

Los usuarios del Centro de Servicios Sociales Municipales podrán dirigir por escrito al Presidente del PMSS las reclamaciones y sugerencias que estimen oportunas en relación al funcionamiento del servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, conforme a lo dispuesto en el art. 16 de los Estatutos del PMSS, los actos y resoluciones de los órganos de gobierno del PMSS, serán susceptibles de recurso de alzada ante el Pleno de la Corporación en el plazo de un mes en los términos de los artículos 114 y 115 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre.

N. Mecanismos participación social

El art. 11 de los Estatutos del PMSS recoge la participación como asesores, con voz pero sin voto, en la Junta Rectora, órgano que conforme a este Reglamento asume la función de planificación del Centro de Servicios Sociales Municipales, de los representantes de diferentes colectivos y entidades vinculados con los servicios sociales. Ello sin perjuicio de los cauces generales de participación reconocidos en la legislación de régimen local y en el Reglamento de Participación Ciudadana.

Ñ. Coordinación con otros sistemas de protección social

La coordinación es un mecanismo de gestión y especialización que trata de alcanzar mejores niveles de respuesta ante las necesidades, exigencias y expectativas de los ciudadanos. Pretende evitar que se produzcan intervenciones aisladas, paralelas o incluso duplicadas.

La coordinación de los Servicios Sociales Municipales con los diferentes organismos y colectivos de la zona, se articula a través del Patronato Municipal de Servicios Sociales, mediante las reuniones ordinarias y extraordinarias que se llevan a cabo por la Junta Rectora.

En esta Junta se encuentran representados, si no todos, algunos de los sistemas de protección social de la zona, agentes sociales, etc. Se reunirá de forma ordinaria una vez al semestre, y de forma extraordinaria a convocatoria del Presidente o a petición de la tercera parte de sus miembros.

Por otra parte, los Servicios Sociales Municipales se coordinan en su labor con los recursos de las áreas de la zona de Villaviciosa. Éstas áreas o sectores son:

- Salud: Existe coordinación con los distintos niveles que estructuran el sistema sanitario.
 - a) Atención primaria: Centro de Salud de Villaviciosa y Consultorio de Venta de las Ranas.
 - b) Atención especializada, es la que corresponde a la zona de Villaviciosa, más concretamente el área sanitaria V.
 - c) Atención hospitalaria: Hospital de Cabueñes, Hospital de Jove, Cruz Roja,...y en ocasiones puntuales con el resto de Hospitales del Principado.

- Educación: Existe coordinación con los diferentes niveles educativos:
 - a) Educación Infantil: Escuela de 0-3 años “La Oliva”.
 - b) Educación Primaria: Colegio San Rafael, Colegio Público Comarcal Maliayo, CRA “La Marina”.
 - c) Educación Secundaria (Obligatoria, Bachillerato y Formación Profesional): Colegio San Rafael, IES “Alfonso X El Sabio”.

- Formación y Empleo. Persiguiendo la inserción formativa y laboral de los colectivos más desfavorecidos, existe coordinación con los siguientes ámbitos.
 - a) Instituto Nacional de Empleo, a través de la delegación de Pola de Siero y de las acciones O.P.E.A. que se desarrollan en Villaviciosa.
 - b) Agencia de Desarrollo Local: Taller de Empleo para mayores de 25 años “San Juan de Capistrano”, Programa de Acciones Complementarias a Planes de Empleo, Planes Locales de Empleo de la Mancomunidad de la Comarca de la Sidra, y cualesquiera otras acciones de formación y empleo que pudieran ser gestionadas desde la Agencia de Desarrollo Local.
 - c) Centro de Educación de Personas Adultas, Aula de Villaviciosa, dependiente de la Consejería de Educación y Ciencia.

- Vivienda: Pretendiendo solventar las dificultades de acceso a una vivienda digna, existe coordinación principalmente con la Consejería de Vivienda y Bienestar Social, a través de la Dirección General de Vivienda y con VIPASA.

- Justicia. En este ámbito existe un alto nivel de coordinación con el Juzgado de 1ª Instancia nº 1 de Villaviciosa. Y en ocasiones puntuales con otros Juzgados, así como con Instituciones Penitenciarias.

Asimismo existe coordinación con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, y Policía Local.

- Servicios Sociales. Abarca todos los ámbitos de:
 - a) Servicios Sociales Generales de otros concejos.
 - b) Servicios Sociales Especializados: Residencia de Tercera Edad Nuestra Señora del Portal (Titularidad Municipal más plazas concertadas con el E.R.A.), Centro de Día de Nava, Residencias de Tercera Edad Privadas y Centro de Día Privado.

- Otros Servicios Municipales y Mancomunados: Tales como Biblioteca, Oficina de Información Juvenil, Casa de Cultura, Agencia de Igualdad de Oportunidades, Centro Asesor de la Mujer, Telecentro, Polideportivo, Programas de Personas Mayores, Hogar del Pensionista.

- Participación Social. Asociaciones y otros colectivos que persiguen fines sociales, tales como: Cruz Roja, Cáritas, Federación de Asociaciones de Vecinos de Villaviciosa, Ateneo Obrero, Asociación de Mayores “Cuídome-Cuídame”, Asociación Juvenil “Actívate”, Asociaciones de Madres y Padres,...

Destacar que también existe colaboración con otras entidades cuyos fines se dirigen a colectivos específicos, y que prestan servicios dentro de programas municipales, tales como Asociación Gitana Unga o ACCEM.

ANEXO I

**PROGRAMAS DE ATENCIÓN
DE LA ZONA BÁSICA DE VILLAVICIOSA**

Índice

1. Objeto

2. Descripción

3. Información, orientación y valoración

- Definición
- Objetivos
- Beneficiarios
- Acceso a los Programas

4. Atención a las familias, infancia y adolescencia

- Definición
- Objetivos
- Beneficiarios
- Acceso al Programa
- Requisitos Funcionales y de Personal

5. Atención a la dependencia

- Definición
- Objetivos
- Beneficiarios
- Recursos Específicos
- Acceso al Programa
- Requisitos Funcionales y de Personal

6. Incorporación social

- Definición
- Objetivos
- Beneficiarios
- Recursos Específicos
- Acceso al Programa
- Requisitos Funcionales y de Personal

Objeto

La ordenación territorial, organizacional y funcional de las unidades territoriales de servicios sociales de Distrito, Zona Básica y Zona Especial, tiene como objeto asegurar una atención equitativa y homogénea, adaptada a las características de cada unidad territorial y basada en la definición de modelos de atención articulados en torno a programas desarrollados desde los servicios sociales generales, competencia de dichas unidades territoriales.

Estos programas constituyen funciones de los servicios sociales generales tal y como se indica en el artículo 11 de la Ley 1/2003, de 24 de febrero, de Servicios Sociales:

11.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.

11.c. Prestar servicios de ayuda a domicilio y apoyos a la unidad convivencial

11.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

11.g. Ordenar y disponer sus actuaciones de manera coordinada con los planes y actuaciones dependientes de la Comunidad Autónoma

Descripción

Los programas tienen como objetivos generales la prevención, la atención y la intervención, y giran en torno a:

1. Información, orientación y valoración,
2. Atención a las familias, infancia y adolescencia,
3. Atención a la dependencia,
4. Incorporación social.

PROGRAMAS DE INFORMACIÓN, VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN

Definición

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 de servicios sociales.

Responde a la necesidad de información con el fin de acceder a los recursos sociales y prevenir situaciones de desigualdad Social, de aquellas personas, grupos e instituciones que lo demanden, ofreciendo asesoramiento especializado, sobre derechos y recursos existentes, así como la canalización y derivación a otros Servicios.

Se incluye para el desarrollo de esta prestación, el registro de datos, a través del Sistema Informativo de Servicios Sociales, Información, valoración, orientación y asesoramiento, tramitación de demandas, y derivación en su caso.

Así, cumplen las funciones de informar a las personas usuarias, valorar sus necesidades y, en su caso, orientarles hacia las alternativas de atención más idóneas para dar respuesta a las mismas.

Objetivos

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 las personas usuarias 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 realizar la valoración individualizada y hacer una evaluación integral de necesidades que permitan fundamentar el diagnóstico del caso.

5. Una vez evaluadas y diagnosticadas las necesidades de la persona usuaria, se orientará a ésta 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.

Personas Beneficiarias

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

Acceso a los Programas

El acceso a los Programas de Información, Valoración y Orientación se hace a través del Centro de Servicios Sociales quien, si lo estima necesario, podrá solicitar el apoyo de recursos externos, de dependencia autonómica o municipal.

PROGRAMA DE ATENCIÓN A LAS FAMILIAS, INFANCIA Y ADOLESCENCIA

Definición

Se entiende por Programa de Atención a la Familia, Infancia y Adolescencia aquel que proporciona 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 niños, niñas o adolescentes, que podría llegar a dificultar su permanencia en el hogar familiar.

Objetivos

1. Favorecer el desarrollo de los 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.

Personas Beneficiarias

Personas o 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 niños, niñas o adolescentes, que podría llegar a dificultar su permanencia en el hogar familiar.

Acceso al Programa

El acceso al Programa de Atención a las Familias, Infancia y Adolescencia se hará a través del Centro de Servicios Sociales, previa valoración de las necesidades que concurren en cada caso 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.

Requisitos Funcionales y de Personal

1. El/la trabajador/a social de referencia ofrecerá una atención personalizada a nivel individual, y en su caso, 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 o 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. En el marco de los programas de intervención familiar tendrá relevancia la participación de los equipos técnicos de apoyo autonómicos, tanto a efectos de valoración y diagnóstico, como en tareas de programación de las intervenciones o en la aplicación de los programas, y ello en función de las especificidades propias de las necesidades familiares abordadas.
4. El plan de atención que se aplique podrá incorporar, garantizando la necesaria coordinación, cuantas intervenciones individuales, familiares y grupales se estimen necesarias desarrolladas desde otros sistemas de protección social.

PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

Definición

El Programa de Atención a la Dependencia tiene por finalidad facilitar la atención personal, el acercamiento de servicios, la permanencia en su propio domicilio y la participación social de las personas dependientes bien paliando las carencias o discapacidades que limitan las posibilidades de desarrollo de una vida autónoma, bien mejorando las condiciones de convivencia familiar y contemplando el apoyo a los cuidadores.

Objetivos

1. 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.
2. Prestar apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red informal de atención.
3. Favorecer la integración de las personas dependientes en su entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento a través del impulso de la aparición, desarrollo y organización de formas de apoyo social que favorezcan el apoyo y prevengan su aislamiento social.
4. Servir como elemento de detección de situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.

Personas Beneficiarias

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

Recursos Específicos:

1. **SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO:** Responde a las necesidades de los ciudadanos de disponer de unas condiciones básicas en su propio medio de convivencia, para desarrollar su autonomía integral y normalizadora. Dentro de este servicio se desarrollan las siguientes actividades:
 - Apoyo personal: aseo, movilidad, compañía, etc.
 - Apoyo Doméstico: limpieza del hogar, lavado y planchado de ropa, etc.
 - Apoyo Psicosocial: fomento de la autoestima, hábitos de convivencia, etc.
 - Apoyo Sociocomunitario: gestiones, acompañamiento en actividades de ocio, etc.
 - Apoyo a la Familia: respiro familiar, supervisión de actividades, etc.
2. **TELEASISTENCIA DOMICILIARIA:** Es un servicio, que a través de la línea telefónica, y con equipamiento de comunicaciones e informático, ubicado en un centro de atención y en el domicilio de la persona usuaria, permite atender a la persona durante 24 horas. Tiene una función asistencial ante situaciones de urgencia y, a la vez, una función preventiva que surge de la seguridad y tranquilidad que proporciona a las personas usuarias del servicio, el saber que ante cualquier situación de riesgo van a estar atendidos.
3. **ACTIVIDADES DE OCIO Y TIEMPO LIBRE PARA PERSONAS MAYORES:** Son actividades dirigidas a fomentar la participación de las personas mayores, facilitar el acceso y disfrute de actividades de ocio y tiempo libre. Se gestionan directamente desde el Centro Municipal de Servicios Sociales.
4. **RECURSOS ENGLOBALADOS DENTRO DEL PROGRAMA “ROMPIENDO DISTANCIAS” DE LA MANCOMUNIDAD DE LA SIDRA:**
 - Comida a Domicilio: Se trata de un servicio regular de reparto a domicilio de comidas completas y equilibradas en forma de almuerzos o cenas, listos para calentar y que no necesitan de ninguna preparación complementaria.
 - Transporte Adaptado: Es un servicio complementario para los usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio, que consiste en facilitar los desplazamientos para la realización de gestiones, asistencia a Centros de Salud,...
 - Servicio de Podología: Entre sus objetivos están el cuidado y mantenimiento del pie, prevención de úlceras e infecciones, y determinar las patologías y las causas que las producen.

Acceso al Programa

El acceso al Programa de Atención a la Dependencia se hará a través del Centro de Servicios Sociales, previa valoración de las necesidades y la idoneidad del programa dentro del plan individual y/o familiar de atención.

Requisitos funcionales y de personal

El/la trabajador/a social referente elaborará el 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/la trabajador/a 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 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 son personal dependiente de una entidad concertada por el Ayuntamiento para la prestación del servicio.

Existirá una coordinación continuada entre la prestación material del 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.

PROGRAMA DE INCORPORACIÓN SOCIAL

Definición

El Programa de Incorporación Social tiene por objeto 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.

Objetivos

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...).
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 aparición, 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.).

Personas Beneficiarias

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

2. 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 al origen de su situación de riesgo social: etnia, discapacidad, nacionalidad, adicción, etc.

Recursos Específicos:

1. **SALARIO SOCIAL BÁSICO:** Ésta es una prestación económica periódica que garantiza unos ingresos mínimos sobre la base de la unidad económica de convivencia. Tiene como objeto desarrollar el derecho fundamental de las personas a los recursos y prestaciones suficientes para vivir de forma acorde con la dignidad humana, y establecimiento por el Principado de Asturias de los medios oportunos de prevención y lucha contra la exclusión social.
2. **PROGRAMA DE ACOGIDA E INTEGRACIÓN DE INMIGRANTES:** Este plan se dirige específicamente a la población inmigrante del concejo de Villaviciosa, e integra y coordina medidas relativas al refuerzo de servicios y realización de actuaciones específicas en materia de acogida, información y orientación y acompañamiento; área laboral, educación y cultura; y participación social.
3. **PROGRAMA DE INTERVENCIÓN CON MINORÍAS ÉTNICAS:** El Plan de Integración de la Población de la población Gitana del Concejo de Villaviciosa, es un programa de apoyo y refuerzo a los servicios sociales municipales, para el desarrollo de actuaciones de apoyo socioeducativo y actividades compensatorias, que giran en torno a cinco áreas de intervención: Vivienda, educación, salud, formación y empleo; y participación social.

Acceso al Programa

El acceso al programa deberá hacerse siempre a través del Centro de Servicios Sociales, 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 plan de atención individual y/o familiar.

Requisitos Funcionales y de Personal

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, y desarrollados por el conjunto de departamentos de protección social, se consideran programas de prevención e incorporación social las intervenciones grupales y/o comunitarias orientadas a mejorar las capacidades para la integración social –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.

En la aplicación del programa actuarán los siguientes profesionales:

- a) El/la trabajador/a social referente para las funciones de valoración de las necesidades de programación, de las intervenciones en el marco del plan individual y/o familiar de atención o, en su caso, del proyecto personalizado de incorporación social, de aplicación de las intervenciones y de seguimiento de las mismas, en su calidad de trabajador/a social de referencia.
- b) El/la educador/a, responsable de intervención socioeducativa y de acompañamiento social en los casos en que la adquisición de habilidades representa un papel central en la intervención.

En el marco del Programa de Incorporación Social tendrá particular relevancia la participación de los equipos técnicos de apoyo autonómicos, tanto para asesorar en funciones de valoración, diagnóstico y programación de las intervenciones, o, incluso, 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.