

Sección I. Disposiciones generales

AYUNTAMIENTO DE ESPORLES

2555 *Reglamento municipal de la unidad de trabajo social del Ayuntamiento de Esporles*

Habiéndose publicado en el BOIB n.º 158 de día 18 de diciembre de 2018, anuncio relativo a la aprobación del siguiente:

REGLAMENTO MUNICIPAL DE LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL DEL AYUNTAMIENTO DE ESPORLES

Exposición de motivos

De acuerdo con la ley 4/2009 de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares y el decreto 48/2011, de 13 de mayo, por el cual se regulan los principios generales y las directrices de coordinación de los servicios sociales comunitarios básicos, los servicios sociales comunitarios básicos son el primer nivel del sistema público de los servicios sociales. Constituyen el punto de acceso inmediato y la garantía de proximidad a las personas usuarias y a los ámbitos personales familiares y sociales.

Tienen un carácter polivalente y preventivo para fomentar la autonomía de las personas porque vivan dignamente, atendiendo las diferentes situaciones de necesidades en que se encuentran o que se puedan presentar. Los servicios sociales comunitarios tiene que dar respuesta preferentemente en el ámbito propio de la convivencia y la relación de las personas destinatarias del servicios.

Se organizan territorialmente se tienen que coordinar con el nivel de atención especializada y con los servicios que operen en el mismo territorio, especialmente el de salud, educación, cultura, ocupación y vivienda para favorecer una intervención global a las personas.

Se desarrollan desde centros de servicios polivalentes mediante equipos multidisciplinares integrados por el personal profesional necesario para cumplir sus funciones, con la estructura directiva y de apoyo técnico administrativo que se establezca por reglamento.

El título II del Estatuto, relativo a los derechos y los deberes y las libertades de la ciudadanía de las Islas Baleares, hace referencia a los ámbitos objeto de protección y de garantía de derechos. Estos derechos, que vinculan todos los poderes públicos, tienen su origen en los instrumentos internacionales de protección de derechos humanos individuales y colectivos, y en particular en la Declaración de Derechos Humanos; en los pactos internacionales de derechos civiles y políticos y de derechos económicos, sociales y culturales; en la Convención Europea de Derechos del Hombre y Libertades Fundamentales; y en la Carta Social Europea.

Datos de la entidad:

Ajuntament d'Esporles
CIF: P0702000A
Plaça de l'Ajuntament, 1. 07190
Teléfono: 971610002 // 971611804 (Directo de Servicios Sociales).
www.ajesporles.net

La Unidad de Trabajo Social (UTS) se encuentra ubicada en el Ayuntamiento de Esporles.

Plaça de l'Ajuntament, 1. 07190
Teléfono: 971610002 // 971611804 (Directo de Servicios Sociales).
serveissocials@esporles.cat

Título I Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto

El presente reglamento tiene por objeto regular la organización, funcionamiento, gestión y prestaciones del departamento de servicios sociales, así como la de desarrollar los derechos y las obligaciones de las personas usuarias, y de los profesionales del centro de servicios sociales municipales del Ayuntamiento de Esporles.



Artículo 2. Denominación

La unidad de trabajo social depende de la Concejalía de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Esporles, inscrita en el Registro Insular con el número 28 con fecha, 24 de mayo de 1996.

1. La unidad de trabajo social es la responsable de la atención social directa, polivalente y comunitaria a los residentes del municipio de Esporles.
2. La unidad de trabajo social está integrada por los/las profesionales siguientes: trabajador/a social, técnico/a en atención sociosanitaria de personas dependientes al domicilio (trabajador/a familiar), educador/a social, psicólogo/a, auxiliar administrativo /va, trabajador/a social de atención a la dependencia y orientador/a laboral.
3. La UTS del municipio de Esporles, se coordina con los servicios sociales comunitarios específicos.
4. Su función principal es facilitar el acceso a toda la población a la cartera de servicios sociales.

Artículo 3. Finalidades

La Unidad de Trabajo Social (UTS) tiene como finalidad asegurar el derecho de las personas a vivir dignamente durante todas las etapas de la vida mediante la cobertura de sus necesidades personales básicas y de las necesidades sociales, en el marco de la justicia social, la equidad, la cohesión territorial y el bienestar de las personas.

Los servicios sociales que presta la UTS se dirigen especialmente a prevenir las situaciones de riesgo, a compensar los déficits de apoyo social y económico de situaciones de vulnerabilidad y de dependencia, y a promover actitudes y capacidades que faciliten la integración social de las personas.

Artículo 4. Personas destinatarias de los servicios sociales

Son titulares de derecho las personas nacionales de los estados miembros de la Unión Europea, personas extranjeras no comunitarias empadronadas. También pueden acceder las personas extranjeras que se encuentren en las Islas Baleares y tengan la condición de exiliados, refugiados o apátridas, de acuerdo con el que establezca la legislación vigente y los tratados y convenios internacionales, y si no hay, de acuerdo con el principio de reciprocidad.

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

Son destinatarias de la UTS con carácter prioritario, las personas que estén en alguna o algunas de las situaciones siguientes:

- a) Discapacidad física, psíquica o sensorial.
- b) Dificultades de integración familiar o comunitaria derivadas de dolencias mentales y dolencias crónicas.
- c) Dificultades de integración social vinculadas a condiciones laborales precarias, desocupación y pobreza.
- d) Necesidad social, como la relacionada con la carencia de vivienda o con la desestructuración familiar.
- e) Vulnerabilidad, riesgo o desamparo para la gente mayor, los niños y las personas adolescentes.
- f) Violencia machista y las diversas manifestaciones de violencia familiar.
- g) Discriminación por razón de sexo, lugar de procedencia, discapacidad, dolencia, etnia, cultura o religión o por cualquier otra razón.
- h) Dificultad de integración familiar o comunitaria derivada de la drogodependencia y otras adicciones.
- y) Vulnerabilidad, exclusión y aislamiento sociales.
- j) Problemas de convivencia y de cohesión social.
- k) Urgencias sociales.
- l) Emergencias sociales por catástrofe.

Artículo 5. Modalidad de gestión y financiación.

Modalidad de Gestión: La Unidad de Trabajo Social es competencia del Ayuntamiento de Esporles. Él mismo asumirá la titularidad del servicio, que podrá gestionar de forma directa o indirecta.

Financiación: Las prestaciones ofrecidas por la UTS son financiadas con cargo de sus presupuestos municipales, sin perjuicio del establecimiento de convenir, acuerdo u otras fórmulas con otras Administraciones en el marco de la legislación en materia de Servicios Sociales, que puedan concretar aportaciones a favor del Ayuntamiento de Esporles.

Copago: Todas las prestaciones de la Unidad de Trabajo Social son gratuitas. Por lo tanto no se establece un copago para las personas usuarias.



Título II **Organización del centro**

Artículo 6. Organización del centro

La Unidad de Trabajo Social está integrada por los perfiles profesionales siguientes: Trabajador/a social, técnico/a sociosanitario/a en atención en el domicilio a personas dependientes, educador/a social, psicóloga y auxiliar administrativa.

Los servicios sociales comunitarios pueden ser prestados mediante cualquier de las formas que permite la legislación de régimen local. De forma directo, o mediante contrato de gestión de servicios públicos en caso de gestión indirecto sin detrimento de concertar contratos para la gestión indirecta mediante conciertos legalmente previstos.

Artículo 7. Normas de funcionamiento de la UTS.

- El personal de los servicio estará siempre a disposición de las personas usuarias cumpliendo sus funciones.
- Se seguirán unas normas mínimas de convivencia, respeto mutuo, seguridad e higiene, tratando en todo momento con el máximo respeto tanto a las otras personas usuarias como al personal, evitando gritos y peleas.
- Tanto los/las trabajadores/se como las personas usuarias y familiares tendrán cura de las instalaciones procurando que esté limpio y muy cuidado en todo momento.
- Queda totalmente prohibido la entrega de regalos y/o limosnas de las personas usuarias a los/las trabajadores/se de la UTS, así como la donación de cualquier tipo de bien.
- No se permite fumar dentro del centro.

Artículo 8. Horario de Atención

El acceso a los servicios básicos se realiza a trabas del equipo técnico de la UTS del Ayuntamiento de Esporles.

El horario de atención al público es de lunes a viernes de 09:00h. a 14h.

Se puede concretar cita por teléfono o bien de forma presencial a través de uno/a administrativo/va al teléfono 971611804 / 971610002.

Se procurará, en la medida de lo posible, la adaptación horaria de atención a personas que tienen dificultad de acceso al horario establecido.

Título III **Funciones y prestaciones de los servicios sociales comunitarios básicos**

Artículo 9. Funciones

La función principal de las unidades de trabajo social es facilitar el acceso de toda la población a las carteras de servicios sociales. La ley 4 /2009 del 11 de junio de servicios sociales de las Islas Baleares, establece al artículo 14, las funciones del servicios comunitarios básicos, y establece que, excepcionalmente, algunas de las funciones las pueden ejercer otros equipos profesionales diferentes de las unidades de trabajo social, siguiendo siempre el principio de autonomía en la organización.

Artículo 10. Prestaciones de los Servicios Sociales Municipales

10.1 Servicio de información, orientación, valoración, asesoramiento, intervención y derivación.

Responsable técnico: Trabajador/a Social

Ámbito de actuación: Esporles

Profesionales que intervienen: Trabajador/a Social y Auxiliar administrativo/a

Sector: Población de Esporles

Perfil específico: Personas empadronadas al municipio de Esporles

Definición del servicio:

Ofrecer información sobre los derechos que puedan corresponder y los recursos sociales existentes, así como, asesoramiento especializado sobre problemas sociales y su canalización, cuando sea necesario al resto de servicios sociales existentes.





Objetivos del servicio:

- 1- Informar sobre los derechos que puedan corresponder a cualquier individuo, grupo o institución.
- 2- Informar sobre los recursos sociales existentes.
- 3- Asesoramiento especializado sobre las necesidades y/o demandas sociales y su canalización, cuando sea necesario hacia otros servicios y recursos.

Actuaciones básicas:

- Acogida → Se trate del contacto inicial entre el profesional y la persona usuaria donde se llevar a cabo una primera valoración social de la necesidad y/o demanda planteada.
- Orientación y asesoramiento → Es una parte del proceso de intervención, donde la persona revisa su demanda y necesidad, se analiza para poder estudiar las diferentes vías a las cuales podemos optar para dar respuesta en su demanda para así poder tomar la mejor decisión y acompañar durante el proceso.
- Valoración social → Se pretende identificar la situación de necesidad asociada a la demanda y estudiar la existencia de posibles demandas encubiertas.
- Diagnóstico → Consiste en la determinación, desde el punto de vista profesional, de la problemática presentada utilizando toda la información útil para poder concluir cuál es la magnitud del problema y/o de las necesidades, su naturaleza, sus posibles hipótesis de trabajo futuro y un valoración de la situación concreta.
- Derivación → Proceso que viene posteriormente de la valoración social, cuando las necesidades o problemáticas presentadas son de una naturaleza concreta, se posa a disposición de la persona usuaria aquellos programas de los servicios comunitarios básicos o se posan en contacto aquellos servicios especializados que podrán dar una mejor respuesta a las necesidades de la persona.
- Seguimiento → Proceso posterior a las intervenciones llevadas a cabo, que permite conocer el proceso evolutivo de la persona y su problemática o necesidades presentadas y que permite establecer nuevos objetivos y detectar necesidades futuras.
- Tramitación de prestaciones → Se garantiza el acceso a las prestaciones técnicas y económicas del sistema de servicios sociales.

10.2. Servicio de atención a la familia, la infancia y a la juventud

Responsable técnico: Trabajador/a social

Ámbito de actuación: Esporles

Profesionales que intervienen: Educador/a social, Trabajador/a social

Número de beneficiarios/se: Dependiendo de la demanda y de la naturaleza de los casos.

Temporalización: Proyectos anuales

Sector de población: Niños y jóvenes, padres, madres y familiares que conviven con el joven o niño

Perfil específico: Niños y jóvenes con dificultades de inclusión social en una o varias áreas y/o con otras problemáticas.

Definición del servicio:

Atención a las personas, familias, niños y jóvenes que presentan cualquier tipo de necesidad y/o demanda con el objetivo de prevenir situaciones de riesgo.

Objetivos del proyecto:

- 1- Prevención ante las posibles situaciones de riesgo.
- 2- Dotar a los padres, madres y/o tutores de habilidades parentales y familiares.
- 3- Informar, orientar y/o derivar sobre recursos específicos.

Actuaciones básicas:

- Apoyo socio-educativo.
- Apoyo psicosocial.
- Intervención comunitaria en centros educativos.
- Programas de competencias familiares (espacios familiares,).

10.3. Servicio de préstamo de ayudas técnicas.

Responsable técnico: Trabajador/a Social.

Ámbito de actuación: Esporles

Profesionales que intervienen: Trabajador/a Social, Auxiliar administrativo/va y técnicos/cas sociosanitarios/ias de personas dependientes al domicilio.



Sector: Personas mayores, personas con discapacidad y/o personas con movilidad reducida.

Número de beneficiarios: Según necesitado

Perfil específico: Personas empadronadas al municipio de Esporles que tengan una discapacidad temporal o permanente, o personas mayores de 65 años que se los pueda aliviar la situación con una ayuda técnica.

Definición del servicio: Consiste en el préstamo de las ayudas técnicas (sillas de ruedas, muletas, caminadores, camas hospitalarias, etc.) a las personas que temporalmente precisan esta ayuda.

Objetivos del proyecto:

1- Facilitar la obtención de material ortopédico a la población, especialmente a los/las que tienen más dificultades económicas para conseguirlo.

2- Aprovechar y reciclar aparatos ortopédicos en buen estado.

3- Informar de las gestiones y trámites a realizar para conseguir el material ortopédico a través de IB-Salud.

Actuaciones básicas:

- Recepción de solicitudes, mediante instancia municipal.

- Firma de compromiso de retorno

- Entrevista inicial y de seguimiento.

10.4. Servicio de ayuda a domicilio y comer a domicilio.

Responsable técnico: Trabajador/a social.

Ámbito de actuación: Esporles.

Profesionales que intervienen: Trabajador/a, auxiliar informador/a – administrativo/a, técnico/a sociosanitario/a a personas dependientes en el domicilio.

Perfil específico: Personas mayores de 65 años y/o personas con discapacidad y/o familias con dificultad social que estén empadronadas al municipio que por sus condiciones físicas, psíquicas, sociales y/o económicas tengan disminuida su capacidad de relación social y autonomía personal.

Definición del servicio: Consiste en una serie de actuaciones dirigidas a facilitar el desarrollo o mantenimiento de la autonomía personal, previniendo o retrasando el deterioro individual o social y promoviendo condiciones favorables en las relaciones familiares y de convivencia, contribuyendo así a la integración y permanencia de las personas en su entorno habitual, mediante la adecuada intervención y apoyo de tipo personal, psicosocial, doméstico, educativo y asistencial.

Objetivos del proyecto:

1- Mejorar la calidad de vida de las personas o grupos familiares con dificultades de autonomía.

2- Prevenir o retrasar internamientos, así como favorecer la integración familiar.

3- Atender situaciones de riesgo familiar que perjudiquen a algunos de los suyos miembros. Favorecer el desarrollo de capacidades personales de hábitos de vida adecuada y de habilidades sociales que permitan en mejor desarrollo autónomo.

4- Colaborar con la familia en los casos en que esta no pueda atender totalmente las necesidades de la vida diaria de sus miembros.

5- Promover la convivencia de la persona usuaria en su grupo familiar y en su entorno comunitario.

6- Favorecer el desarrollo de capacidades personales de hábitos de vida adecuados y de habilidades sociales que permitan un mejor desarrollo autónomo.

Actuaciones básicas: El SAD puede prestar, dependiendo del plan de trabajo individualizado acordado con cada persona usuaria, las siguientes actuaciones básicas:

1. Actuaciones preventivas: Son las actuaciones destinadas a prevenir situaciones de riesgo y desprotección, así como las que fomentan la integración a la comunidad y evitan el aislamiento social. Incluye el facilitar toda la información y asesoramiento necesario, como por ejemplo de ayudas técnicas y adaptaciones al hogar. Así como de programas y/o proyectos que tengan carácter integrador.

2. Actuaciones asistenciales: Son las actividades y tareas que recaen sobre la propia persona usuaria, entre las que cuales hay la higiene personal, la ayuda directa para vestirse y comer, el control de la medicación y el apoyo a la movilidad.

3. Actuaciones educativas: Facilitar pautas educativas y trabajar hábitos saludables dentro del hogar.

4. Actuaciones rehabilitadoras: Son actuaciones tanto a nivel físico derivadas de problemas de salud como nivel social con carácter integrador para favorecer que pueda permanecer en el domicilio y, a la vez, fomentar la participación de la persona usuaria a su comunidad y evitar el aislamiento.

5. Actuaciones de apoyo psicosocial: Actuaciones terapéuticas para trabajar dificultades de integración social, situaciones de necesidad relacionada con una adecuada convivencia personal - familiar, situaciones de sobrecargas familiares, estrés de la persona cuidadora, estrés de la persona usuaria de como afrontar las carencias de salud y movilidad, procesos de luto...



6. Actuaciones domésticas: Son las actividades y tareas cotidianas que se realizan en el hogar relacionadas con la alimentación, la vestimenta, la cura y el mantenimiento de la vivienda.

7. Actuaciones de ofrecimiento de comer a domicilio: Consiste en la preparación y distribución de alimentos cocinados fuera del domicilio, con el objeto de dar cobertura alimentaria a las personas del servicio.

Este servicio se llevará a cabo de lunes a viernes, no festivos, entre las 13h. y las 14h. y consistirá en que los/las técnicos/se en atención socio-sanitaria a personas dependientes a domicilio repartirán los menús preparados segundos sus necesidades de salud, a los domicilios de las personas usuarias del servicio.

8. Actuaciones de atención a estas personas y a su entorno familiar: Son todas las actuaciones directas hacia la persona y su entorno, priorizando la atención integral y transversal con las diferentes áreas que intervienen.

10.5. Servicio de Teleasistencia

Responsable técnico: Trabajador/a social.

Ámbito de actuación: Esporles.

Profesionales que intervienen: Trabajador/a, auxiliar informador/a – administrativo/a, técnico/a socio - sanitario/a a personas dependientes en el domicilio.

Perfil específico: Personas mayores de 65 años empadronadas al municipio, que viven solas o que pasan gran parte del día solas y/o Personas con discapacidad física o psíquica con un grado del 33% o superior.

Definición del servicio: El servicio de teleasistencia domiciliaria es un recurso de carácter social que, haciendo uso de la tecnología adecuada, ofrece de manera permanente a la persona usuaria una respuesta inmediata ante determinadas eventualidades, bien directamente o bien movilizand o otros recursos, humanos o materiales, propios de la persona usuaria o los existentes a la comunidad, con el fin de favorecer la permanencia de la persona usuaria en su entorno cotidiano. La finalidad es procurar su seguridad y confianza en momentos de crisis personales, sociales o sanitarias, y promover el contacto con su entorno sociofamiliar.

Objetivos del proyecto:

Incrementar la calidad de vida de los usuarios, contribuyendo a conseguir la permanencia de las personas vulnerables en su medio habitual de vida.

Proporcionar a los usuarios protección, seguridad, tranquilidad y compañía a cualquier hora del día.

Garantizar una rápida intervención en el supuesto de que se produzca una emergencia sanitaria.

Proporcionar respaldo y comunicación ante una crisis de angustia o de soledad.

Actuaciones básicas:

Tramitación del expediente por parte de servicios sociales.

Instalación por parte de la empresa la terminal y explicación de la utilización. Seguimiento telefónico y personalizado de las incidencias.

Visitas periódicas a domicilio.

Sistema de agenda que recuerda las citas más importantes (medicación, citas médicas.)

10.6. Servicio de Atención a la Mujer

Responsable técnico: Treballado/*ra social

Ámbito de actuación: Esporles

Profesionales que intervienen: Trabajadora Social, orientadora laboral y psicóloga.

Temporalización: Programas anuales

Sector de población: Mujeres empadronadas al municipio

Perfil específico: Se incluyen aquellas mujeres en situación de necesidad social, económica o relacional, por motivos de discriminación por razón de sexo. Estas situaciones se agravan en mujeres a solas con cargas familiares, mujeres que sufren violencia de género.

Definición del servicio: Servicio de información, apoyo personalizado, orientación y atención dirigido a todas las mujeres para dar información sobre aspectos laborales, personales, sociales, familiares, etc.

Objetivos del proyecto:

1- Ofrecer una atención social a la mujer en situación de necesidad, urgencia o peligro propio, de su persona u otras personas.

2- Asesoramiento jurídico y psicológico.

3- Información y derivación a los recursos especializados.

4- Información, orientación y asesoramiento en todos aquellos aspectos relaciones con la vida de las mujeres (ámbito laboral, formativo, social, personal, familiar, etc.)

5- Prevención de la violencia contra la mujer



Actuaciones básicas:

- Teleasistencia para mujeres maltratadas
- Sesiones de inserción sociolaboral
- Ofrecer asistencia psicológica
- Informar sobre los posibles recursos existentes a los cuales optar y derivar en caso de necesidad o maltrato
- Dotar de estrategias de autoprotección a las mujeres en casos de maltrato.

10.7. Apoyo psicosocial

Responsable técnico: Trabajador/a social
Ámbito de actuación: Esporles
Profesionales que intervienen: Psicólogo/a.
Temporalización: Proyecto anual
Sector de población: Población empadronada al municipio de Esporles.
Perfil específico: Personas y/o familias con dificultades psicosociales.
Definición del servicio: Potenciar el bienestar y calidad de vida de las familias usuarias de los servicios sociales especialmente en aquellos hogares con menores a cargo.

Objetivos del proyecto:

- 1- Paliar los efectos psicosociales en las personas-familias, derivadas de una situación de crisis socio-económica.
- 2- Potenciar la competencia de las personas-familias con dificultades psicosociales y relacionales.
- 3- Dinamizar, coordinar y reforzar sistemas formales e informales de apoyo que la persona-familia dispone o puede disponer en su entorno.

Actuaciones básicas:

- Recepción de la demanda. Tanto del trabajador social como de la persona-familia.
- Elaboración del diagnóstico psicosocial
- Elaboración, seguimiento y revisión de planes de intervención
- Intervención psicosocial
- Intervención con red

10.8. Servicio de apoyo socioeducativo

Responsable técnico: Trabajador/a social
Ámbito de actuación: Esporles
Profesionales que intervienen: Trabajador/a Social y/o Educador/a social.
Sector de población: Población residente y empadronada al municipio de Esporles
Perfil específico: Familias con niños o jóvenes, que presentan algunas carencias en cuando a habilidades sociales y educativas, y actitudes pro-sociales.
Definición del servicio: Incluyen las acciones y/o las intervenciones dirigidas tanto en los niños y/o jóvenes como sus familias, pretenden habilitar o rehabilitar socio-educativamente.

Objetivos del proyecto:

- Aumentar la autonomía de las familias y de sus integrantes
- Dotar de estrategias y habilidades sociales y parentales a los padres, madres y/o tutores.
- Dar a conocer las distintas etapas de los procesos evolutivos de los niños y dar estrategias de afrontamiento.
- Crear hábitos de estudio y constancia a los niños y jóvenes.
- Garantizar una convivencia positiva dentro del núcleo familiar.

Actuaciones básicas:

- Seguimiento y apoyo de los niños y jóvenes, conjuntamente con sus familias.
- Realización de talleres de habilidades parentales.
- Dar aperos y pautas socio-educativas a los padres, madres y/o tutores.

10.9. Servicio de atención a personas inmigrantes

Responsable técnico: Trabajador/a social





Ámbito de actuación: Esporles
Profesionales que intervienen: Trabajadora social
Sector de población: población en general del municipio de Esporles
Perfil específico: Aquellas personas inmigrantes que estén empadronadas en Esporles.
Definición del servicio: Atención y orientación a las personas inmigrantes que necesitan información específica de inmigración.

Objetivos del proyecto:

- 1- Acercar y dar a conocer los recursos a los cuales las personas inmigrantes pueden acceder.
- 2- Informar, orientar y asesorar sobre la situación administrativa actual de cada persona - familia.

Actuaciones básicas:

- Tramitación de informes sociales.
- Tramitación de informes de arraigo social.
- Tramitación de informes de reagrupamiento familiar.
- Derivación a servicios especializados.

10.10 Servicio de orientación laboral

Responsable técnico: Trabajador/a social
Ámbito de actuación: Esporles
Profesionales que intervienen: Orientador/a laboral y trabajador/a social
Sector de población: Población en edad laboral.
Perfil específico: Población empadronada al municipio de Esporles que precisa información específica en materia de formación y / u orientación laboral.
Definición del servicio: Atención y orientación a las personas en dificultades de inserción socio-laboral.

Objetivos del proyecto:

- Motivar hacia una investigación activa y permanente de trabajo.
- Dotar de estrategias y técnicas para llevar a temió el proceso de investigación activa de trabajo y/o actividades formativas.

Actuaciones básicas:

- Motivación y concienciación hacia la investigación activa de trabajo.
- Derivación y seguimiento del proceso.

10.11. Servicio de prevención del consumo de drogas

Responsable técnico: Trabajador/a social.
Ámbito de actuación: Esporles
Profesionales que intervienen: Trabajador/a social
Sector de población: Población del municipio.
Perfil específico: Población empadronada al municipio que tenga alguna demanda relacionada con el consumo de drogas o alguno otro tipo de adicción.
Definición del servicio: Se pretende atender a las personas con necesidad de información específica en materia de prevención y/o de tratamiento del consumo de alcohol, tabaco, y otras sustancias adictivas

Objetivos del proyecto:

- Proporcionar información y asesoramiento sobre los recursos y servicios a los cuales pueden optar las personas – familias.
 - Prevención comunitaria con familias, niños y jóvenes
- Actuaciones básicas:
- Informar y asesorar sobre los recursos especializados existentes.
 - Derivaciones a recursos especializados.
 - Coordinación y traspaso de información con otros servicios que tengan contacto con la persona usuaria (Centro de Salud, CAD, Proyecto Hombre ,etc.).

10.12. Servicio de ayudas económicas

Responsable técnico: Trabajador/a Social
Ámbito de actuación: Esporles
Profesionales que intervienen: Trabajador/a Social.
Sector: Población del municipio.





Perfil específico: Personas empadronadas al municipio con dificultades económicas.

Definición del servicio: El proyecto consiste al dar respuesta a situaciones puntuales de necesidad generadas por la carencia de recursos económicos.

Objetivos del proyecto:

- 1- Promoción de las personas y familias en situación de necesidad.
- 2- Potenciar el desarrollo y favorecer la autonomía de las personas - familias.
- 3- Asegurar un mínimo de protección a las personas ante una situación de dificultad económica.
- 4- Responder a una situación de emergencia social.

Actuaciones básicas:

- Entrevista individual para valorar la situación socioeconómica de la persona y/o familia.
- Evaluación y diagnóstico y seguimiento de la situación de dificultad o necesidad.

10.13. Banco de alimentos

Responsable técnico: Trabajador/a social

Ámbito de actuación: Esporles

Profesionales que intervienen: Trabajadora social y Técnicas en Atención sociosanitaria de personas dependientes al domicilio

Sector de población: Población del municipio.

Perfil específico: Población empadronada al municipio que tenga una carencia o insuficiencia de ingresos.

Definición del servicio: Facilitar alimentos y/o productos de primera necesidad.

Objetivos del proyecto:

- Reducir los factores de riesgo y/o de exclusión social por una carencia de alimentos y/o productos de primera necesidad.

Actuaciones básicas:

- Distribución de los alimentos y/o productos de primera necesidad entre las personas usuarias.

Título IV

Tramitación y realización de las prestaciones

Artículo 11. Acceso

El acceso a los servicios sociales comunitarios se realiza a través de los/las profesionales de las unidades de trabajo social del centro o bien a través otras entidades con los que se haya establecido convenir o acuerdos en este sentido.

Los servicios sociales se dirigen a toda la ciudadanía empadronada al municipio, como excepción a esta condición, se atenderá en los extranjeros, exiliados, refugiados y apátridas residentes al municipio, de acuerdo con el que establece la normativa estatal básica que le sea de aplicación y antes tratados y convenios internacionales vigentes en esta materia, sin perjuicio del que se establezca reglamentariamente para quién se encuentre en situación de riesgo y/o estado de necesidad reconocida.

En todo caso, las personas que se encuentren en las Islas Baleares en una situación de necesidad personal básica pueden acceder a las prestaciones del sistema de servicios sociales que permitan atender esta situación.

Artículo 12. Procedimiento y tramitación de las prestaciones

1. Las prestaciones de servicios sociales del Ayuntamiento de Esporles tienen que otorgarse de oficio o a petición del posible beneficiario o representante legal, a través de la UTS.

2. La demanda solicitada por la persona usuaria o representante legal se hará mediante presentación de instancia al registro de entrada del Ayuntamiento o por tramitación directa de la trabajadora social previo plan de trabajo acordado.

3. Los/las



profesionales de la UTS tienen que concertar una primera entrevista con la persona, familia o representante legal de la persona usuaria para verificar las circunstancias sociales y familiares y las necesidades que hay que satisfacer, y para valorar y emitir el diagnóstico correspondiente.

4. A partir del diagnóstico, los/las profesionales de la UTS elaboran un informe propuesta (de otorgamiento o denegación) dirigido a Concejalía de Servicios Sociales y/o Alcaldesa o al órgano competente que dictará la aprobación/denegación de la prestación.

5. El ente u órgano gestor tiene que emitir un informe donde consten las circunstancias que se han valorado y los motivos que dan lugar a la denegación de la solicitud. En caso de disconformidad el usuario puede recorrer mediante los procedimientos legalmente establecidos.

Artículo 13. Contrato Asistencial

Previamente al inicio de la prestación del servicio que corresponda, la persona atendida tendrá que mostrar su conformidad mediante la firma del contrato asistencial.

Artículo 14. Pla trabajo

El Pla de Atención Social Individual se la herramienta diseñada para garantizar una atención adecuada de acuerdo con la valoración psico-social de la persona, la familia o la unidad de convivencia, los objetivos a lograr, y los medios que se posan a disposición para conseguirlo. El Pla de Atención individual contiene también las acciones específicas orientadas a conseguir la inclusión social, personal, educativa o laboral de la persona.

Previamente al inicio de la prestación del servicio previsto en el plan de atención social individual, la persona usuaria tendrá que mostrar su conformidad y compromiso mediante la firma del contrato asistencial. (Anexo 3: Contrato Asistencial R1-I 02/01).

El Pla de Atención Social se consensua con la persona o la familia, o unidad de convivencia. En caso de riesgo o desprotección prevalece el criterio técnico, así mismo en aquellos supuestos en que la persona, familia o unidad de convivencia no reúne los requisitos establecidos para acceder en los servicios o prestaciones. Anexo 4: Pla de Atención Individual R1-C 01/01).

Para evitar duplicidades, el Pla de Atención Social lo elabora el equipo técnico que lleva a cabo la intervención, se diseña un único plan que recoge las competencias y acciones que cada uno realizará.

Artículo 15. Profesional de referencia

Cada persona o unidad de convivencia que sea usuaria de las prestaciones básicas de la UTS tiene asignado un profesional de referencia. En caso de que se sustituya el profesional de referencia se establecerán los mecanismos adecuados de transferencia de casos para facilitar la continuidad de los procesos de trabajo.

El profesional de referencia tiene las funciones siguientes:

- a) Canalizar las diversas prestaciones que la persona o la unidad de convivencia necesita, velar por la globalidad de las intervenciones y por la coordinación entre los equipos profesionales de los servicios sociales y las otras redes de bienestar social, favorecer la toma de decisiones y agilizarlas, y asegurar la globalidad y la coordinación de todas las actuaciones.
- b) Prestar información relativa a su expediente en cualquier momento del proceso a la persona usuaria, siempre de acuerdo con la legislación de protección de datos específica para cada sector de población, negociar el plan de trabajo individual de atención en el marco del trabajo social que se tiene que llevar a cabo con la unidad de convivencia, y evaluar la ejecución del plan y hacer el seguimiento.
- c) La organización del personal tiene que incluir las medidas necesarias para garantizar la asignación del profesional de referencia y procurar la continuidad de la atención que proporciona a la persona usuaria o a la unidad de convivencia.

Artículo 16. Expediente

Todas las personas usuarias de la UTS tienen un único expediente técnico administrativo que recoge el conjunto de informaciones relevantes sobre su situación, evolución y el plan de trabajo. Respetando la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal.

Los motivos de cierre pueden ser:

- Logro de objetivos.
- Logro parcial de los objetivos.
- Decisión explícita de la persona/familia. Si hay otros servicios y/o entidades interviniendo, se los comunicará.



- Ausencia de la persona usuaria/familia por un periodo superior a 3 meses.
- Cambio de domicilio de la persona usuaria/familia fuera del municipio de Esporles.
- Defunción de la persona usuaria.
- Decisión del servicio por incumplimiento de acuerdos.
- Derivación a otros servicios especificando qué o qué.
- Por la situación de riesgo grave para la integridad física de la profesional que realice el servicio, por cualquier circunstancia generadora de peligro y cuando no haya posibilitado de evitarlo.

Artículo 17. Causas de suspensión o de cese de la prestación del servicio

Las prestaciones de servicios sociales quedan en suspenso cuando se dejan de reunir las condiciones que motivaron el otorgamiento o cuando se dan las condiciones necesarias porque el beneficiario lo sea otras prestaciones no compatibles con los servicios que forman la Red Básica de Servicios Sociales, con prestaciones sanitarias o be con otras prestaciones de carácter personal que las hagan incompatibles.

Las resoluciones provisionales de suspensión o anulación tienen que comunicarse a los beneficiarios o representantes legales, los cuales disponen del trámite de audiencia durante 10 días desde su recepción.

La aportación de datos incorrectos o falsas por parte del usuario que hayan supuesto el acceso a la prestación sin reunir los requisitos establecidos supone el anulación de la prestación y el resarcimiento por parte de la Administración prestamista del coste íntegro del servicio recibido indebidamente.

Las prestaciones del servicio se extinguen al producirse alguna de las siguientes situaciones:

- a) Logro de objetivos.
- b) Logro parcial de los objetivos.
- c) Decisión explícita de la persona/familia. Si hay otros servicios y/o entidades interviniendo se les comunicará.
- d) Ausencia de la persona/familia por un periodo superior a 3 meses, sin causa que lo justifique.
- e) Por dejación de la persona solicitante o de su representante legal.
- f) Por finalización de la situación de necesidad que ha generado la prestación del servicio.
- g) Por defunción de la persona usuaria.
- h) Decisión del servicio por incumplimientos de acuerdos.
- y) Por cambio de domicilio del usuario fuera del municipio de Esporles.
- j) Por derivación a otros servicios. Especificando qué servicio.
- k) Por la situación de riesgo grave para la integridad física de la profesional que realice el servicio, por cualquier circunstancia generadora de peligro y cuando no haya posibilitado de evitarlo.
- l) Para no seguir unas normas mínimas de convivencia, higiene y respeto mutuo.
- m) Aquellas que se pueden prever en las condiciones específicas para cada uno de los servicios y que se determinen en la cartera de servicios.

Título V

Derechos y deberes de las personas usuarias de servicios sociales y régimen sancionador

Artículo 18. Derechos de las personas destinatarias

Según el artículo 7 y 8, derechos y deberes de la Ley 4/2009, de Servicios Sociales de las Islas Baleares, las personas destinatarias de los servicios que presta la UTS tienen los siguientes derechos:

- a) Derecho a acceder al sistema 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.
- b) Derecho a recibir información suficiente y verídica, en términos comprensibles, sobre las prestaciones y los recursos disponibles y sobre los requisitos necesarios para acceder a los servicios, y también sobre otros recursos de protección social y sobre las competencias de las administraciones públicas en este ámbito. Para hacerlo efectivo, se tiene que disponer de las ayudas y los apoyos necesarios para comprender la información que los sea dada si tienen dificultades derivadas del desconocimiento de la lengua, si tienen alguna discapacidad o por otras razones que lo justifiquen.
- c) Derecho a recibir la valoración de su situación y, si es procedente, la valoración de las necesidades sociales de los familiares o de las personas que tienen cura, en un lenguaje claro y entendedor.
- d) Derecho a disponer de un plan individual de atención personal o familiar de acuerdo con la valoración de su situación, que tienen que aplicar técnicamente profesionales mediante procedimientos reconocidos y acreditados.





- e) Derecho a estar informadas del proceso de intervención social y a participar en la elección de los servicios o las prestaciones entre las opciones que los presenten las administraciones, siempre que estos hechos no vayan en contra del normal desarrollo de la atención o perjudiquen a cualquiera de las partes que intervienen.
- f) Derecho a recibir información previa con relación a cualquier intervención que los afecte, para que puedan dar consentimiento específico y libre. El consentimiento tiene que ser en todo caso por escrito cuando la intervención implique ingreso en un centro residencial. El consentimiento de las personas incapacitadas y de las personas menores de edad se otorga en conformidad con el procedimiento legalmente establecido para estos casos.
- g) Derecho a renunciar a las prestaciones y a los servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente, salvo que la renuncia afecte los intereses de las personas menores de edad o de personas incapacitadas o presuntamente incapaces.
- h) Derecho a la confidencialidad respecto de la información que conozcan los servicios sociales, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.
- y) Derecho al acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con el que establece la legislación vigente, y en todo el que no vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas.
- j) Derecho a la asignación de personal profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente.
- k) Derecho a la participación regulada en el título IV de este reglamento.
- l) Derecho a recibir servicios de calidad y a conocer los estándares establecidos a tal efecto.
- m) Derecho a sugerir y a hacer reclamaciones.
- n) Derecho a domiciliarse siempre que se cumplan los requisitos establecidos a la normativa vigente.
- o) Derecho a la continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas.
- p) Derecho a ser orientadas hacia otros recursos alternativos que sean necesarios.
- q) El resto de derechos que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

Artículo 19. Deberes de las personas usuarias

Haciendo referencia a la Ley 4/2009, de Servicios Sociales de las Islas Baleares, los deberes de las personas destinatarias de los servicios son los siguientes:

- a) Cumplir las normas, los requisitos, las condiciones y los procedimientos establecidos en las prestaciones y los servicios; seguir el programa de atención y las orientaciones que se hayan acordado con el personal profesional competente, y comprometerse a participar activamente en el proceso.
- b) Facilitar información verídica sobre las circunstancias personales, familiares y económicas, siempre que su conocimiento sea necesario para valorar y atender su situación, y también comunicar las variaciones que se produzcan.
- c) Destinar la prestación económica a la finalidad para la cual fue concedida.
- d) Acudir a las entrevistas a las cuales las cite el personal profesional de los servicios sociales.
- e) Contribuir a la financiación del coste del servicio cuando se tenga capacidad económica y así se establezca normativamente.
- f) Informar sobre cualquier cambio que se produzca en cuanto a su situación personal, familiar, social y económica, que pueda dar lugar a modificar, suspender o extinguir la prestación.
- g) Cumplir el Reglamento
- h) Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestamista del servicio.
- y) El resto de deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

Artículo 20. Infracciones

Constituyen infracción administrativa la vulneración de los deberes y de las obligaciones que el presente Reglamento fija para las personas usuarias de las prestaciones de servicios sociales.

1) Son infracciones leves:

- a) No facilitar en el Ayuntamiento de Esporles los datos que los requieran.
- b) No comparecer en la fecha fijada ante el órgano gestor de la prestación cuando este lo requiera.
- c) Mostrar carencia de consideración y de respeto verso los profesionales de la UTS, y las otras personas usuarias.
- d) Incumplir los preceptos del reglamento de regimios interior de incumplimiento de los cuales no esté tipificado como falta grave o muy grave.
- e) No facilitar información sobre los cambios en la situación personal, familiar, económica y social.

2) Son infracciones graves:

- a) Reincidir en la comisión de infracciones leves.
- b) Falsear datos a la administración.



- c) No comunicar en el Ayuntamiento de Esporles los cambios o las alteraciones de las circunstancias o de los requisitos que determinaron la concesión de la prestación/recurso o servicio.
- d) Producir daños a las instalaciones del centro, al material o mobiliario, y/o a otras dependencias municipales o locales donde se lleve a cabo la intervención.
- e) Tener un comportamiento incívico o agresivo que comporte un riesgo para las personas usuarias y para el personal y que haga inviable la convivencia.
- f) Hacer un mal uso del servicio o prestación concedida.

3) Son faltas muy graves:

- a) Reincidir en la comisión de infracciones graves.
- b) Falsear datos en el Ayuntamiento de Esporles si la falsedad ha estado determinando para acceder a la prestación.
- c) Tener un comportamiento incívico o agresivo de una manera continuada que comporte un riesgo para los usuarios y para el personal y que haga inviable la convivencia. Agresión física o psicológica al personal que presta el servicio, así como las amenazas que supongan un riesgo para la integridad de los/las profesionales.
- d) Incumplimiento de acuerdos.
- e) No destinar la prestación a la finalidad para la cual se ha concedido.

Artículo 21. Sanciones

1. Sin perjuicio otras responsabilidades que se puedan derivar, las sanciones que se podrán imponer a aquellas personas que incurran en alguna de las faltas mencionadas al artículo anterior serán las siguientes:

- a) Las faltas leves se pueden sancionar con una amonestación o una multa por un importe de hasta la mitad del indicador público de renta de efectos múltiples.
- b) Las faltas graves se pueden sancionar con la suspensión de la condición de usuario/a, por un periodo máximo de 12 meses, o de beneficiario/a de la prestación.
- c) Las faltas muy graves se pueden sancionar con la suspensión de la condición de usuario/a, la extinción de la prestación o del servicio.

2. A la hora de determinar la sanción correspondiente, la resolución que se dicte garantizará la adecuación debida entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción aplicada; se considerarán especialmente los criterios siguientes:

- a) La existencia de intencionalidad o reiteración.
- b) La naturaleza de los perjuicios causados, atendiendo a la gravedad del daño derivado de la infracción, a la alteración social causada y al grado de afectación que la infracción haya tenido en la salud y la seguridad de las personas.

3. Las infracciones leves previstas en este reglamento prescriben después de un año, las graves en dos años y las muy graves en tres años, a contar de la fecha de la comisión de la infracción.

4. Las sanciones leves impuestas de acuerdo con este reglamento prescriben después de un año, las graves en dos años y las muy graves en tres años, a contar del día siguiente del día en que la resolución sancionadora se acontece firme.

- Para faltas leves se advertirá verbalmente a la persona usuaria convocando una entrevista con un superior jerárquico si se cae. Se dejarán constancia de los hechos dentro del expediente, mediante la diligencia de “Hacer constar”.
- Las infracciones graves supondrán el cierre temporal, de dos a seis meses, del expediente. Ahora bien, cuando al expediente haya intervenciones dirigidas a menores con procesos positivos, como pueden ser becas de inserción en riesgo y recursos para la integración educativa, laboral y social de los menores, solo se cerrarán las referidas a los adultos con la intención de preservar dichos procesos siempre que sea posible.
- Las infracciones muy graves supondrán la interrupción inmediata del servicio dentro de que la comisión dictamine las medidas a tomar. En la intervención individual – familiar el cierre del expediente será como mínimo de seis meses.

Artículo 22. Quejas, reclamaciones y sugerencias.

El usuario/aria podrá, en cualquier momento del proceso mientras recibe la prestación del servicio, hacer uso del protocolo de quejas, reclamaciones y sugerencias.

Así pues, el procedimiento será el siguiente:

- 1. El usuario/aria hace la reclamación/queja/ sugerencia a través de la hoja de quejas, reclamaciones y sugerencias (R1-AE 02/01) que se podrá encontrar al registro o a la llanura web del Ayuntamiento al apartado de servicios y trámites.





2. El usuario/aria, una vez rellenado, lo podrá depositar a un buzón para tal efecto ubicada a la entrada del Ayuntamiento, cerca del registro. El buzón se revisará semanalmente (los miércoles antes de las 13h).
3. El auxiliar administrativo/iva de la UTS compilación del buzón las reclamaciones/quejas y sugerencias y las lleva al registro general del Ayuntamiento, donde se dan registro de entrada.
4. Las reclamaciones/quejas y sugerencias ya registradas se libran a la persona coordinadora técnica del servicio (Trabajador/a social) y se envía una copia al/a la regidor/a y al/a la alcalde/esa.
5. Se hace una valoración técnica de la reclamación/queja o sugerencia por parte del/de la Trabajador/a social.
6. Se elabora la contesta técnica por parte del/de la Trabajador/a social.
7. Contesta a la reclamación/queja o sugerencia el/la regidor/a que contacta con el usuario/aria, telefónicamente, a través de correo electrónico o a través de una notificación acompañada de una explicación telefónica en un plazo máximo de 20 días desde la recepción de la reclamación/queja/sugerencia.
8. Se clasifica en la carpeta física del expediente del usuario/aria y se graba al HSI.
9. Se hace el seguimiento a través de una hoja de excel.

Artículo 23. Registros.

Los modelos a utilizar se pueden extraer del Pla de Calidad:

- Contrato asistencial UTS (R1-Y 02/01). Anexo 3.
- Pla de atención individual. (R1-C 01/01). Anexo 4.
- Declaración jurada de ingresos (R3-Y 02/01). Anexo 6.
- Hoja de incidencias (R2-C 01/01) Anexo 7.
- Hoja de quejas, reclamaciones y sugerencias. (R1-AE 02/01). Anexo 8.

DISPOSICIÓN FINAL. ENTRADA EN VIGOR

El presente Reglamento entrará en vigor el día siguiente de la publicación de su texto íntegro al Boletín Oficial de las Islas Baleares.

Y habiendo transcurrido el plazo de exposición al público de treinta (30) días de duración a contar desde el mencionado anuncio sin que se haya presenta ninguna reclamación o sugerencia, se entiende en conformidad con el que dispone el arte. 17 del RDL 2/2004 de 5 de marzo por el que se aprueba el texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, definitivamente aprobadas.

Lo cual se hace pública para general conocimiento y a los efectos pertinentes de acuerdo con el art. 17 del mencionado texto legal

Esporles, 18 de marzo de 2019

La Alcaldesa,
Maria Ramon Salas

