

Reglamentos

Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, de 22 de junio de 1989

Versión: Texto inicial publicado el 14/09/1989

Identificador: ANM 1989\6

Tipo de Disposición: Reglamentos

Fecha de Disposición: 22/06/1989

Permalinks:

- [https://sede.madrid.es/eli/es-md-01860896/reg/1989/09/14/\(1\)/dof/spa/html](https://sede.madrid.es/eli/es-md-01860896/reg/1989/09/14/(1)/dof/spa/html)
- [https://sede.madrid.es/eli/es-md-01860896/reg/1989/09/14/\(1\)/dof/spa/pdf](https://sede.madrid.es/eli/es-md-01860896/reg/1989/09/14/(1)/dof/spa/pdf)

Publicaciones:

- BO. Comunidad de Madrid 14/09/1989 num. 219 (suplemento) pag. XIII-XIX.
- BO. Ayuntamiento de Madrid 26/10/1989 num. 4839 pag. 1512-1519.

Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, de 22 de junio de 1989

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Bajo el lema "Convivencia con pleno derecho", el Ayuntamiento de Madrid se encuentra inmerso en un proceso de creación, configuración y divulgación de los Servicios Sociales Municipales, presentando de manera creciente y progresiva una oferta municipal que disponga cada vez de mayores recursos y defina sus competencias propias diferenciadas de las de otros sistemas públicos de Bienestar Social. El conjunto de los recursos técnicos, humanos y financieros, y los equipamientos que los sustentan, constituyen la Red Pública de Servicios Sociales Municipales. Dicha Red está formada por los Servicios Sociales Generales y los Servicios Sociales Especializados, de acuerdo con la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

Sin olvidar el objetivo a alcanzar con este proceso (la creación del Sistema Público de Servicios Sociales Municipales), el Área de Servicios Sociales pretende en la actualidad definir el diseño de organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales como equipamiento básico de la citada Red y del futuro Sistema Público de Servicios Municipales.

El presente Reglamento es, por tanto, un claro elemento identificador de la oferta municipal. Al mismo tiempo, constituye una medida que facilita la gestión y calidad de las prestaciones sociales.

De otra parte, la descentralización política administrativa del Ayuntamiento de Madrid plantea un doble reto a los Servicios Sociales: lograr respuestas y soluciones adecuadas a las diversas realidades territoriales de los distritos sin menoscabo en la necesaria homogeneización de la atención, de forma que todo ciudadano tenga los mismos derechos ante las mismas situaciones de necesidad, independientemente del distrito de residencia.

Este doble reto podrá afrontarse en tanto en cuanto la organización, las normas de funcionamiento y de gestión de las prestaciones se realice con los mismos criterios en todos y cada uno de los distritos que configuran el Municipio de Madrid. Se derivan de aquí una serie de consecuencias, tanto de orden técnico como administrativo y organizativo para garantizar el éxito frente al reto.

Estas consecuencias deben ser recogidas en un marco normativo como corresponde a una sociedad democrática y de derecho, aspiración a la que trata de dar cumplida satisfacción este Reglamento. Se logra con él, finalmente, satisfacer la necesidad de desarrollar lo que es competencia y contenido propio de los Servicios Sociales como superación de la beneficencia pública, felizmente suprimida en el Texto Constitucional de 1978.

TÍTULO I

Marco de referencia de los Centros de Servicios Sociales

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1.

1. Este Reglamento tiene por objeto regular las competencias, la organización y el funcionamiento de todos los Centros de Servicios Sociales, como equipamiento básico de la Red de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.

2. Igualmente se desarrollan aquellas prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales Municipales que gestionarán los Centros de Servicios Sociales para atender determinados estados de necesidad.

Artículo 2.

El presente Reglamento lo es de conformidad con las disposiciones legales vigentes, de las que destacan la Ley 11/1984, de 6 de junio, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid; la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local; la Resolución de 25 de mayo de 1988, de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, para el desarrollo de las prestaciones básicas de Servicios Sociales de Corporaciones Locales y demás concordantes de aplicación en el Municipio de Madrid.

CAPÍTULO II

Definición, características y objetivos de los Centros de Servicios Sociales

Artículo 3.

Los Centros de Servicios Sociales se definen como un servicio público del Ayuntamiento de Madrid, constituyendo el equipamiento básico que garantiza la atención de personas, grupos y entidades mediante la organización de servicios y actividades que hacen efectivas las prestaciones básicas de información, orientación y asesoramiento técnico, ayuda a domicilio, alojamientos alternativos y prevención e inserción social, en el marco o hábitat donde surgen las necesidades sociales.

Artículo 4.

1. El territorio, que no podrá ser superior al distrito ni estar integrado por barrios o zonas pertenecientes a más de un distrito, es el ámbito de actuación que se constituye como referencia institucional del Sistema Público de Servicios Sociales Municipales para los Ciudadanos.

2. Cada Centro de Servicios Sociales dividirá el territorio o ámbito de su actuación en zonas, de acuerdo con lo que se indica en el artículo 14 de este Reglamento, para conocimiento de todos los vecinos.

3. Los Centros de Servicios Sociales son de acceso directo para toda la población empadronada en el ámbito de actuación previamente definido.

4. Los Centros de Servicios Sociales mantienen una actitud de respeto, salvaguarda y mejora del entorno ecológico y convivencial, procurando un reforzamiento de las relaciones de los individuos y grupos y de las organizaciones con su medio físico y ambiental natural.

5. El acceso de los usuarios a los Servicios Sociales Especializados de la Red será a través de los Centros de Servicios Sociales, salvo en los casos que se determinen.

Artículo 5.

1. Cada Centro de Servicios Sociales ofrecerá, en todo caso, a los vecinos de su demarcación:

- a) Un Asistente Social de Zona para la atención directa a personas, grupos y entidades.
- b) El estudio y valoración de los estados de necesidad que presentan los ciudadanos.
- c) La gestión de prestaciones sociales adecuadas al diagnóstico social.
- d) La puesta en marcha de actividades.

2. Los Centros de Servicios Sociales deben facilitar la incorporación de los ciudadanos a las actividades de Servicios Sociales, mediante programas de cooperación social y promoción del voluntariado.

3. Los Centros de Servicios Sociales deben detectar necesidades sociales y problemas que afectan a los ciudadanos de su demarcación. Esta información recibirá un tratamiento técnico por los profesionales del Centro de Servicios Sociales, tratamiento orientado a la planificación por el órgano competente.

TÍTULO II

Del contenido de los Centros de Servicios Sociales

CAPÍTULO I

Prestaciones sociales

Artículo 6.

Las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales Municipales que gestionarán los Centros de Servicios Sociales serán:

1. Información, orientación y asesoramiento sobre recursos sociales disponibles. Esta prestación supone dar a conocer, orientar y lograr que el ciudadano, grupos y entidades que lo requieran disfruten de los bienes y servicios a los que tienen derecho reconocido.

2. Ayuda a domicilio, que comprende las siguientes modalidades:

- 1) Limpieza en la vivienda.
- 2) Aseo personal.
- 3) Preparación de comidas.
- 4) Lavandería y planchado de ropa.
- 5) Ayuda a la movilidad en el hogar.
- 6) Acompañamiento dentro y fuera del hogar.
- 7) Acompañamiento nocturno.
- 8) Acompañamiento festivo.
- 9) Inclusión en los sistemas de alarma.
- 10) Educación familiar.
- 11) Otras que normativamente se señalen.

3. Alojamientos alternativos que comprenden:

- Los acogimientos familiares en sus distintas modalidades.
- Los alojamientos tutelados en sus distintas modalidades.

4. Inserción social. Esta prestación promueve la convivencia e integración social mediante actuaciones preventivas orientadas a evitar los riesgos de inadaptación social, aislamiento o desarraigo y mediante medidas de reinserción psicosocial, individual o familiar, contribuye a superar situaciones de marginación.

CAPÍTULO II

Condiciones de acceso

Artículo 7.

1. El acceso a cada una de estas prestaciones, consideradas básicas, se logrará mediante la valoración de los estados de necesidad.
2. Sin perjuicio de lo que en su momento se determina para el otorgamiento de una prestación básica, será preceptivo el Informe Social suscrito por un Asistente Social o Diplomado en Trabajo Social de la Unidad de Trabajo Social correspondiente del Ayuntamiento de Madrid.
3. Podrán establecerse sistemas de baremación de los estados de necesidad, los cuales deberán ser elaborados por el Área de Servicios Sociales y aprobados por el Pleno de la Corporación. Su aplicación será obligada para todos los Centros de Servicios Sociales.
4. El reconocimiento del derecho a cada prestación será competencia del Pleno de la Corporación. En dicho acuerdo se establecerá el sistema de baremación, el procedimiento y los requisitos de los usuarios.

CAPÍTULO III

Derechos y deberes de los usuarios

Artículo 8.

1. Los usuarios de los Servicios Sociales Municipales tienen el derecho a ser informados por el Asistente Social de su zona de:
 - a) Los motivos en que se basa una resolución que les afecta directamente.
 - b) El estado en que se encuentra su expediente.
 - c) Otros aspectos derivados de la intervención social.
2. Si un usuario de los Servicios Sociales está disconforme con la valoración hecha por la Unidad de Trabajo Social o entiende que no hay razones fundadas, en una resolución que le afecta directamente, podrá presentar escrito de reclamación en primera instancia ante la Dirección del Centro de Servicios Sociales, quien contestará igualmente por escrito.

Artículo 9.

Los usuarios de los Servicios Sociales están obligados a:

1. Colaborar con el Centro de Servicios Sociales en la resolución del problema presentado.
2. Informar verazmente de la situación que les afecta a los profesionales del Centro de Servicios Sociales.
3. Realizar las actuaciones que se establezcan como condición en la resolución de la concesión de la prestación.

TÍTULO III

Del funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales

CAPÍTULO I

Unidades de Trabajo

Artículo 10.

Los Centros de Servicios Sociales, para desarrollar el contenido de los programas y la gestión de las prestaciones, se organizarán en Unidades de Trabajo.

Artículo 11.

Se establecen las siguientes Unidades de Trabajo, dependiendo todas ellas de la Dirección de Centro de Servicios Sociales:

- Unidad de Trabajo Social.
- Unidad de Programas.
- Unidad Administrativa.

Artículo 12.

A la Unidad de Trabajo Social se le encomienda la función general de atención directa al usuario de los servicios sociales, el contacto continuado con los individuos, grupos, núcleos familiares y organizaciones del distrito, o del territorio del mismo asignado a cada Centro de Servicios Sociales.

De esta función general se derivan otras, como son:

- información, orientación y asesoramiento sobre derechos y recursos sociales,
- conocimiento de las necesidades sociales y de los recursos comunitarios,
- información sistematizada para la planificación; y, en definitiva, todas aquellas funciones concretas contenidas en los Programas de Trabajo Social y de Cooperación Social y Promoción del Voluntariado.

Artículo 13.

La Unidad de Trabajo Social sigue el criterio territorial para organizar su trabajo. A estos territorios se les denomina "zonas".

Artículo 14.

Cada zona se delimita teniendo en cuenta:

1. El número de habitantes.
2. El índice de necesidades de la población.
3. Los recursos y equipamientos disponibles.
4. Otros criterios que en su caso se determinen por el Área de Servicios Sociales.

Artículo 15.

Cada zona tiene asignado un Asistente Social o Diplomado en Trabajo Social, quien desarrolla el trabajo específico a su formación y profesión, siguiendo los principios, funciones, objetivos y actividades que describen los programas generales.

Artículo 16.

1. Los Centros de Servicios Sociales permanecerán abiertos mañana y tarde, contando en todo momento con el personal técnico y administrativo necesario.
2. El horario que han de cumplir los profesionales de los Centros de Servicios Sociales será motivo de acuerdo en la Comisión de Seguimiento del Convenio Colectivo para los Trabajadores del Ayuntamiento de Madrid.
3. Las actividades de la tarde se orientarán al trabajo de grupos, a la cooperación social, a la promoción de grupos de voluntariado, a las reuniones con agentes comunitarios, con asociaciones de vecinos, movimientos ciudadanos e instituciones que tienen por finalidad y medios relación con los Servicios Sociales.

Artículo 17.

Se constituye la Unidad de Programas para el desarrollo de los Programas de Convivencia Familiar y de Prevención-Reinserción, para proporcionar apoyo técnico especializado a la Unidad de Trabajo Social, así como para gestionar las prestaciones contenidas en cada uno de ellos.

Artículo 18.

A la Unidad Administrativa se le encomiendan las funciones que le son propias como dispositivo administrativo central del Centro de Servicios Sociales.

Artículo 19 .

1. La coordinación de las tres unidades de trabajo le compete al Director del Centro de Servicios Sociales, quien, como tal, se responsabiliza de que cada Unidad de Trabajo cumpla con las funciones asignadas, tomando, en su caso, las medidas necesarias para lograrlo.
2. No obstante esta coordinación formal y la responsabilidad inherente al cargo de Director del Centro de Servicios Sociales, las distintas Unidades de Trabajo se coordinarán directamente en todo aquello que sea preciso, fundándose en el principio de interdependencia que les define.
3. El Director del Centro de Servicios Sociales tendrá flexibilidad en cuanto a su horario de trabajo, que le permita acudir a resolver cuantos asuntos reclamen su presencia para garantizar el buen funcionamiento del Centro y sus Unidades de Trabajo.
4. El Director del Centro de Servicios Sociales mantendrá reuniones periódicas, al menos una al mes, con el Jefe de la Sección de Servicios Sociales de la Junta Municipal, al objeto de informarle de la gestión y actividades del Centro, de los proyectos en curso, de las necesidades presupuestarias y de cuantos asuntos se relacionen con los Servicios Sociales Generales de su demarcación territorial y con el funcionamiento del Centro.
5. El Director del Centro de Servicios Sociales remitirá al Jefe de la Sección de Servicios Sociales información mensual escrita sobre usuarios, prestaciones, actividades y ejecución presupuestaria correspondiente al mes de referencia, así como cuanta información se le requiera para el conocimiento de la atención prestada, las necesidades sociales no cubiertas y para la programación y evaluación de servicios y prestaciones.
6. El Director del Centro de Servicios Sociales será nombrado, a propuesta del Concejal Presidente de la Junta Municipal de distrito de entre el personal del Ayuntamiento de Madrid perteneciente al grupo B de TAE/Asistentes

Sociales o Diplomados en Trabajo Social, de acuerdo con los criterios que tenga establecidos el Ayuntamiento de Madrid para la promoción interna de su personal, contando con el asesoramiento de las Áreas de Coordinación y Servicios Sociales.

CAPÍTULO II

Personal

Artículo 20.

La plantilla con que contará cada Centro de Servicios Sociales será, como mínimo, la siguiente:

- Un Director, que tendrá la titulación de Asistente Social o diplomado en Trabajo Social.
- Tres Asistentes Sociales o Diplomados en Trabajo Social adscritos a la Unidad de Programas.
- Un Asistente Social o Diplomado en Trabajo Social por cada una de las zonas que integran la Unidad de Trabajo Social.
- Un Administrativo.
- Tres Auxiliares Administrativos.
- Ordenanzas suficientes para atender las tareas asignadas a esta categoría.
- Dos Auxiliares de Servicios Sociales.

Artículo 21.

En los Centros de Servicios Sociales se admitirá la realización de prácticas de formación a los alumnos de Escuelas de Trabajo Social, Facultades de Psicología, Pedagogía, Sociología u otras Facultades y Escuelas con las que tenga concierto firmado el Área de Servicios Sociales.

Disposición adicional primera. *Financiación.*

1. Los Centros de Servicios Sociales se financiarán íntegramente con los recursos procedentes de los Presupuestos Generales del Ayuntamiento de Madrid.
2. Las prestaciones descritas en el presente Reglamento podrán ser financiadas mediante transferencias de otras Administraciones Públicas y con las aportaciones de los usuarios.

Disposición adicional segunda. *Dependencia orgánica.*

1. Los Centros de Servicios Sociales se adscriben orgánicamente a las Secciones de Servicios Sociales de las Juntas Municipales de distrito.
2. Corresponde al Concejal Presidente de la Junta Municipal de distrito en el que se encuentra el Centro de Servicios Sociales, la gestión del mismo, así como la programación anual de la política de Servicios Sociales en su territorio, de acuerdo con las líneas generales trazadas por el Área de Servicios Sociales.

Disposición adicional tercera. *Documentación técnica.*

1. La documentación técnica se utilizará solo y siempre que sea precisa la intervención técnica específica y la gestión de prestaciones de los Servicios Sociales. Dicha intervención es decidida por los profesionales y técnicos en Servicios Sociales.

2. Todos los Centros de Servicios Sociales utilizarán la misma documentación técnica con carácter obligatorio, la cual se presenta en anexo a este Reglamento.

3. Se encomienda al Área de Servicios Sociales diseñar nuevos documentos, modificar los actuales y dar las instrucciones oportunas acerca de su utilización y finalidad.

Disposición adicional cuarta. *Sistema de información.*

1. Se encomienda al Área de Servicios Sociales llevar actualizado un sistema de información estadística sobre: usuarios, prestaciones, actividades y presupuestos de los Centros de Servicios Sociales. Este sistema respetará el anonimato de los usuarios en todo caso.

2. Se encomienda al Área de Servicios Sociales establecer y desarrollar las bases de datos que sean necesarias para la investigación y el análisis de los Servicios Sociales del Municipio de Madrid y de las necesidades existentes.

3. El sistema de información deberá servir tanto para la planificación como para la información debida a los ciudadanos.

4. Se utilizará un sistema integral basado en soporte informático.

5. Se procurará que el sistema de información se ajuste al que establezca, para los Servicios Sociales, la Comunidad de Madrid y, si ello fuera posible el Estado.

Disposición adicional quinta. *Planificación y evaluación.*

1. Se encomienda al Área de Servicios Sociales la planificación de los Servicios Sociales de todo el municipio de Madrid, señalando anualmente los criterios, objetivos marco y líneas generales a los que habrán de ajustarse los programas anuales de los Centros de Servicios Sociales.

2. Cada Centro de Servicios Sociales elaborará anualmente una Memoria de Gestión para conocimiento general, enviando copia de la misma al Área de Servicios Sociales.

3. Se encomienda al Área de Servicios Sociales la función de evaluar la incidencia que los Servicios Sociales tienen en la población, así como la eficacia y el impacto que los Centros de Servicios Sociales tienen frente a las necesidades sociales de su territorio.

Disposición adicional sexta. *Desarrollo reglamentario.*

Corresponde a la Alcaldía Presidencia, por Decreto, la facultad de desarrollar el presente Reglamento.

Dicha facultad podrá delegarse en el Concejal Delegado del Área de Servicios Sociales.

Disposición transitoria primera.

Hasta tanto entra en funcionamiento un Centro de Servicios Sociales, al menos, en todos y cada uno de los distritos, las competencias atribuidas a los mismos, su funcionamiento y organización se desarrollarán en las sedes actuales de la Secciones de Servicios Sociales o lugar que dispongan los respectivos concejales presidentes de Junta.

Disposición final.

El presente Reglamento entrará en vigor a partir de su íntegra publicación en el *Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid* y en el *Boletín del Ayuntamiento de Madrid*, y haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.

ANEXO

Funciones de los profesionales adscritos a los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid

I. Asistente Social (o Diplomado en Trabajo Social) de Zona:

La función general del Asistente Social de Zona consiste en ser responsable del Programa de Trabajo Social a desarrollar en esa zona.

De esta función general derivan otras varias, entre las que destacan:

1. Llevar a cabo una labor de integración de las intervenciones de los distintos profesionales y de los recursos movilizados en relación con una misma situación de necesidad, evitando duplicidades innecesarias o contraproducentes y favoreciendo la coherencia y eficacia técnica y metodológica.
2. Llevar a cabo la atención personalizada a individuos, grupos y entidades de la zona que la soliciten y a cuantos sin solicitarla estime que su situación, estado de necesidad o riesgo merece el ofrecimiento de los Servicios Sociales.

La atención comporta al menos:

- a) Estudio y valoración técnica de cada caso.
 - b) Orientación y asesoramiento sobre recursos sociales existentes a personas, grupos y entidades.
 - c) Intervención directa en el núcleo de convivencia o en la situación problema.
3. Llevar a cabo la evaluación continuada de las necesidades aparecidas y detectadas en la zona, lo que implica:
 - a) Usar adecuadamente los instrumentos técnicos y metodológicos que se señalen por el Director del Centro de Servicios Sociales.
 - b) Proponer las modificaciones necesarias en la asignación de prestaciones, en su tramitación o en la creación de otras nuevas a la Dirección del Centro de Servicios Sociales.
 4. Otras funciones que le sean encomendadas por la Dirección del Centro de Servicios Sociales.

II. Asistente Social (o Diplomado en Trabajo Social) adscrito al Programa de Convivencia Familiar:

La función general del Asistente Social consiste en ser responsable del desarrollo y ejecución del Programa de Convivencia Familiar.

De esta función general derivan otras varias, entre las que destacan:

1. Mejorar las prestaciones y actividades contenidas en el Programa y orientadas a elevar el nivel o grado de autonomía personal, la convivencia familiar y, en su caso, las alternativas de alojamiento. Esta función conlleva la evaluación de las necesidades globales del distrito y la propuesta de modificación o creación de recursos a la Dirección del Centro de Servicios Sociales.
2. Llevar a cabo la adecuada y homogénea aplicación de prestaciones y recursos a las necesidades que se han de satisfacer, de acuerdo con la valoración y el diseño de intervención social formulados por los Asistentes Sociales de Zona. Esta garantía comporta el uso adecuado de los instrumentos técnicos y metodológicos y la correcta comprensión y manejo de los criterios y baremos señalados para cada prestación del Programa.

3. Desarrollar todas las medidas necesarias para alcanzar un óptimo nivel de eficacia en los servicios prestados por las entidades contratistas, mejorando el seguimiento del contrato, la gestión y la coordinación con los Asistentes Sociales de las Zonas. Esta función se desempeña en tanto en cuanto las prestaciones, actividades y medidas contenidas en el programa constituyen apoyo técnico efectivo de la Unidad de Trabajo Social.

4. Promover la creación de grupos y actividades colectivas con usuarios de alto riesgo o con aquellos para los que se consideren las técnicas grupales las más apropiadas para alcanzar un mayor bienestar personal y en la convivencia familiar.

Esta función debe conllevar implícitamente la de estimular la aparición de formas de apoyo mutuo.

5. Otras funciones que le sean encomendadas por la Dirección del Centro de Servicios Sociales.

III. Asistente Social (o Diplomado en Trabajo Social) adscrito al Programa de Prevención-Reinserción:

La función general consiste en ser responsable del desarrollo y ejecución del Programa de Prevención-Reinserción.

De esta función general derivan otras varias, entre las que destacan:

1. Llevar a cabo la adecuada y homogénea aplicación de los recursos disponibles a las necesidades que se han de satisfacer, de acuerdo con la valoración y el diseño de Intervención Social formulados por los Asistentes Sociales de Zona. Ello comporta el uso adecuado de los instrumentos técnicos y metodológicos y la correcta comprensión y manejo de los criterios y baremos señalados para acceder a los recursos del Programa.

2. Desarrollar todas las medidas necesarias para alcanzar un óptimo nivel de eficacia en los servicios prestados por las entidades contratistas, mejorando el seguimiento del contrato, la gestión y la coordinación con los Asistentes Sociales de las zonas. Esta función se desempeña en tanto en cuanto las prestaciones, actividades y medidas contenidas en el Programa constituyen apoyo técnico efectivo a la Unidad de Trabajo Social.

3. Promover la creación de grupos y actividades colectivas con usuarios de alto riesgo o con aquellos para los que se consideren las técnicas grupales las más apropiadas para alcanzar un mayor bienestar personal y en la convivencia social. Esta función debe conllevar implícitamente la de estimular la aparición de redes de apoyo social tanto para la prevención como para la reinserción.

4. Facilitar el acceso de los usuarios de este programa a los recursos normalizados del distrito, sean deportivos, culturales, recreativos, educativos, formativos y de bienestar social en general.

5. Mejorar técnicamente los recursos del Programa mediante la detección precoz de situaciones de riesgo, la coordinación con entidades y grupos, el uso eficaz del presupuesto y la propuesta de modificaciones o creación de nuevos recursos a la Dirección del Centro de Servicios Sociales.

6. Otras funciones que le sean encomendadas por la Dirección del Centro de Servicios Sociales.

IV. Director del Centro de Servicios Sociales

Hay dos funciones generales que abarcan y dan contenido a su actividad:

1. Es el responsable del Centro de Servicios Sociales.

2. Es el responsable de que cada profesional desarrolle y ejecute los contenidos del programa al que está adscrito y de una manera especial es el responsable directo del Programa de Trabajo Social de Zona y del Programa de Cooperación Social y Promoción del Voluntariado en el ámbito de actuación del Centro de Servicios Sociales.

De estas funciones derivan otras varias, entre las que destacan:

1. Garantizar la gestión adecuada de las prestaciones básicas contenidas en los Programas del Centro de Servicios Sociales.

Esta función comporta, al menos, las actividades de:

- a) Seguimiento y control de la ejecución presupuestaria.
 - b) Propuesta de modificaciones y de dotación presupuestaria al Jefe de la Sección de Servicios Sociales.
 - c) Garantía de cumplimentación y uso correcto de la documentación técnica.
 - d) Coordinación de todas las actividades y prestaciones que se desarrollan en el Centro de Servicios Sociales de acuerdo con el Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales.
 - e) Apoyo técnico a los profesionales para facilitarles el cumplimiento de sus funciones y el buen aprovechamiento de las instalaciones y medios.
2. Garantizar el conocimiento y evaluación de las necesidades globales de la población, en el ámbito de actuación del Centro de Servicios Sociales, aportando la información debidamente estructurada al Jefe de la Sección, al Área de Servicios Sociales y al Concejal Presidente de la Junta Municipal de distrito. Dichos estudios deben contener medidas de abordaje o proyectos de actuación, creación de nuevos recursos o actividades.
3. Asumir las funciones del Responsable de los Servicios Sociales del distrito asegurando el buen funcionamiento de los mismos en situaciones de ausencia, enfermedad o delegación de aquél, si así se le encomienda.
4. Estar al frente de la estructura administrativa y del personal del Centro, lo que comporta funciones tendentes a la cohesión de los equipos de trabajo, a la creación de un clima laboral colaborador y a proponer cuantas medidas organizativas y de funcionamiento considere que mejoran la atención a los usuarios, en el marco del Reglamento de Organización y Funcionamiento, de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.

V. Debido a la íntima vinculación que existe entre los Centros de Servicios Sociales y la Sección de Servicios Sociales de la Junta Municipal de distrito de la que aquellos dependen orgánicamente, se describen aquí las funciones encomendadas al Jefe de la Sección de Servicios Sociales del distrito:

- 1. Garantizar que en todos los Centros de Servicios Sociales se lleva a cabo la programación y evaluación anual de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento.
- 2. Garantizar la correcta información y asesoramiento técnico al/a Concejal/a Presidente/a del distrito en temas de Servicios Sociales, a los Vocales (Concejales y vecinos) de la Junta y a los Técnicos municipales que lo precisen.
- 3. Elaborar planes, programas y proyectos a poner en marcha en el distrito, para abordar problemáticas específicas del mismo, haciendo la propuesta de distribución presupuestaria anual al Concejal Presidente del distrito.
- 4. Coordinar y garantizar la coherencia con la actuación de los diferentes Centros Municipales que forman la Red Pública de Servicios Sociales Municipales en su distrito: Centros de Servicios Sociales, Centros de Día para la Tercera Edad, Pisos Tutelados.
- 5. Proponer y tramitar conciertos y convenios que se firmen con otras entidades o personas que afecten a los Servicios Sociales distritales.

6. Garantizar la presencia de los Servicios Sociales distritales en Consejos de Participación Ciudadana, movimientos vecinales, asociaciones, grupos...
7. Facilitar la coordinación de actuaciones entre los Servicios Sociales distritales y las llevadas a cabo por otros Servicios de la Junta Municipal, por otros Servicios y Departamentos municipales y por otros centros, servicios y recursos, tanto del ámbito privado como del público tendentes a la mejora de los programas, al diseño de nuevos proyectos y a la planificación de la acción social distrital, para evitar la duplicidad de prestaciones o servicios.
8. Posibilitar y garantizar la realización de estudios, informes y evaluaciones periódicas sobre la rentabilidad de los recursos empleados, los usuarios de los servicios, la coherencia interna de los proyectos, la calidad de las prestaciones, los estados de necesidad de la población, el mejoramiento y adecuación de los recursos, y cuantas actuaciones en este campo considere pertinentes.
9. Garantizar el cumplimiento de las instrucciones y el seguimiento de las líneas generales marcadas por el Área de Servicios Sociales, así como la asistencia a las reuniones y convocatorias que se efectúen desde el Área de Coordinación y Participación.
10. Garantizar el tratamiento estadístico de la información recogida en los Servicios Sociales tanto generales como especializados del distrito, y su correcta utilización, así como la remisión periódica al Área de Servicios Sociales de los datos necesarios para la evaluación, programación y planificación correcta de los Servicios Sociales Municipales.
11. Elaborar las memorias anuales de los Servicios Sociales Distritales.
12. Ser responsable último, a nivel técnico, del funcionamiento de los Servicios Sociales del distrito.
13. Cualquier otro cometido que en materia de planificación, responsabilidad técnica o coordinación entre programas y servicios tanto generales como especializados, se le encomiende por parte del Concejal Presidente de la Junta Municipal de distrito.

ANEXO

Contenidos técnicos y metodológicos de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid

I. Programación

Todos y cada uno de los Centros de Servicios Sociales concretarán por escrito y anualmente el contenido de los Programas a desarrollar.

Cada Programa desarrollará los siguientes apartados:

- a) Objetivos y metas a conseguir.
- b) Actividades precisas para alcanzarlos.
- c) Metodología y técnica a seguir.
- d) Recursos (materiales, humanos, técnicos y financieros) necesarios.
- e) Otros aspectos que ayuden a concretar el programa; y
- f) Mecanismos e indicadores de evaluación.

II. Programas generales de los Centros de Servicios Sociales y función principal de cada uno

Los Centros de Servicios Sociales desarrollarán cuatro programas generales, que son:

- a) Programa de Trabajo Social de Zona.
- b) Programa de Convivencia Familiar.
- c) Programa de Prevención-Reinserción.
- d) Programa de Cooperación Social y Promoción del Voluntariado.

La función principal del Programa de Trabajo Social de Zona es informar, orientar, asesorar técnicamente a los ciudadanos y entidades del distrito para que puedan acceder a los derechos y recursos sociales existentes. Como función complementaria a esta la recogida de información pertinente para una posterior planificación.

La función principal del Programa de Convivencia Familiar es potenciar la autonomía de cada individuo y las relaciones placenteras y maduras con los demás. Complementariamente está posibilitar alternativas, para aquellas personas que no puedan mantener una convivencia autónoma o que carezcan de una estructura de convivencia normalizada, para dar respuesta a esta necesidad básica.

La función principal del Programa de Prevención-Reinserción es proporcionar apoyo técnico y servicios adecuados a personas y grupos de alto riesgo que sufren marginación, tratando de evitar un mayor deterioro personal y social potenciando su incorporación a grupos solidarios, normalizados y comunes.

La función principal del Programa de Cooperación Social y Promoción del Voluntariado es la estimulación de la solidaridad social y de la participación, creando un tejido social capaz de disolver en su seno disfunciones generadores de marginación.

III. Objetivos de los Programas Generales de los Centros de Servicios Sociales

1. El objetivo general del Programa de Trabajo Social de Zona es garantizar el uso más adecuado de los recursos y prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales Municipales para potenciar las capacidades individuales y sociales de cara a la convivencia familiar y social y no sólo para la cobertura de necesidades explicitadas.

Los objetivos operativos son:

- a) Favorecer que se hagan explícitas necesidades aún no definidas de los ciudadanos.
- b) Encauzar hacia el nivel de solución adecuado las necesidades ya explicitadas.
- c) Movilizar a la propia comunidad en el abordaje, de una manera solidaria y participativa, de las necesidades presentadas.
- d) Movilizar el Sistema Público de Servicios Sociales Municipales para que aborde de manera adecuada las situaciones de necesidad aparecidas en la Comunidad.
- e) Favorecer el dinamismo del Sistema Público de Servicios Sociales Municipales proponiendo los cambios oportunos para la cobertura de las nuevas necesidades que vayan apareciendo.
- f) Establecer objetivos y metas o transformaciones en la relación convivencial o social con el usuario en los que para su consecución dicho usuario se compromete a realizar determinadas actuaciones.

2. Son objetivos del Programa de Convivencia Familiar y por este orden:

1. Potenciar los lazos naturales de convivencia ya existentes, posibilitadores de autonomía personal.
2. Favorecer la aparición de alternativas que cubran las necesidades de pertenencia de los individuos.
 - A) La prestación de Alojamientos Alternativos, en su modalidad de Acogimientos Familiares podrá comprender:
 - a) Acogimientos Familiares para menores (administrativos o extrajudiciales con plena voluntad entre las partes).
 - b) Acogimientos Familiares para adultos.
 - c) Acogimientos Familiares para núcleos familiares.
 - d) Otros tipos que normativamente se señalen.
 - B) La prestación Alojamientos Alternativos, en su modalidad Alojamientos Tutelados, podrá comprender:
 - a) Pisos tutelados para la tercera edad.
 - b) Pisos-hogares para la infancia (menores en situación de guarda y custodia).
 - c) Casas-refugio para mujeres maltratadas.
 - d) Pisos tutelados para rehabilitación y reinserción de colectivos específicos, ex presidiarios, enfermos mentales en proceso de rehabilitación, ex drogodependientes, extranjeros, otros.
3. Son objetivos generales del Programa de Prevención-Reinserción la prevención de la marginación social y el favorecimiento de la integración dinámica de los individuos y colectivos que padecen situaciones de segregación social.

Entre los objetivos operativos destacan:

- a) Capacitar a individuos y grupos en aquellas habilidades y competencias que les permitan sentirse incluidos en la sociedad en la que viven.
- b) Generar un marco de prevención y participación de la comunidad que tienda a la eliminación de estereotipos y prejuicios segregadores.
- c) Facilitar el acceso a los recursos normalizados y promover la creación de otros nuevos.

Las actividades a desarrollar tendrán un enfoque preventivo, rehabilitador o de reinserción social. En este sentido los instrumentos que se creen para el logro de los objetivos señalados destacarán:

- a) La promoción y estimulación de los grupos formativos en educación para la salud y de apoyo psicosocial.
- b) El fomento de la coordinación entre los colectivos marginados y sus asociaciones con entidades y grupos del distrito.
- c) La adquisición de hábitos de relación en grupos humanos; y
- d) La adquisición de hábitos de autocuidado, de intereses grupales comunes, la formación de grupos de autoayuda.

A) Las actividades y prestaciones orientadas hacia la prevención tendrán por objeto evitar que aparezcan situaciones de marginación social (prevención primaria), o, habiendo aparecido, impedir el agravamiento de las mismas (prevención secundaria), eliminando o tratando las causas que las produjeron. Incluirán:

- a) Actividades orientadas a la relación escuela-comunidad.
- b) Actividades orientadas al trabajo social con entidades ciudadanas ya constituidas para la prevención de situaciones de marginación.
- c) Actividades orientadas a la constitución de entidades especializadas en trabajo con colectivos en riesgo, para la prevención de una situación concreta.

B) Las actividades y prestaciones orientadas hacia la Rehabilitación Social tendrán por objeto la capacitación de colectivos específicos que sufren algún tipo de marginación en virtud de la carencia o dificultad de adquisición de habilidades sociales imprescindibles para una adecuada convivencia.

Serán colectivos prioritarios de la Rehabilitación Social:

- a) Menores y jóvenes con graves problemas de inadaptación social.
- b) Toxicómanos, una vez superada la situación de desintoxicación.
- c) Enfermos mentales, en proceso de adquisición de habilidades sociales.
- d) Inmigrantes nacionales y extranjeros.
- e) Ex reclusos.
- f) Otros.

C) Las actividades y prestaciones orientadas a la Reinserción Social tendrán por objeto la incorporación a la vida social y comunitaria de los colectivos que han sufrido un proceso de marginación social.

Serán colectivos prioritarios:

- a) Menores en fase de desinternamiento.
- b) Menores en situación de desprotección familiar y social ("niños de la calle").
- c) Menores y jóvenes inadaptados al medio escolar-familiar.
- d) Mujeres excluidas de la vida social, cultural y participativa que sienten como una carga su cotidianeidad.
- e) Ancianos aislados y temerosos de su propia soledad.
- f) Ex toxicómanos, ex alcohólicos rehabilitados en cuanto a su dependencia.

D) En todo caso son prestaciones y recursos a utilizar en este programa, entre otros:

1. Subvenciones a entidades, grupos y colectivos tanto generales como especializados.
2. Grupos de discusión, ocio y convivencia, formación, crecimiento personal, apoyo mutuo autoayuda.

3. Campañas de información, jornadas, cursos, etc.
4. Aulas y talleres de desarrollo grupal y socialización.
5. Información, orientación y asesoramiento.
4. El programa de Cooperación Social y Promoción del Voluntariado se configura a partir de dos ejes.
 1. La colaboración con entidades y organizaciones comunitarias.
 2. La promoción del voluntariado para el apoyo a los programas de Servicios Sociales.

Son objetivos generales de este Programa la estimulación de la participación y solidaridad ciudadana en el ámbito comunitario, bien a través de cauces ya existentes, o mediante otros de nueva creación y la sensibilización de la población con los problemas de su comunidad, fomentando su identidad con la propia ciudad, en orden a potenciar un tejido social activo y responsable.

Son objetivos operativos el fomento del voluntariado y la aparición de grupos y entidades cuyo objetivo sea mejorar las condiciones de vida y la convivencia comunitaria.

IV. Proceso de Atención e Intervención Social

La Unidad de Trabajo Social, detectada la necesidad o recogida la demanda, procederán sus técnicos a realizar la oportuna entrevista profesional para determinar la pertinencia o no de la intervención social. En caso afirmativo procederá a elaborar el "Diseño de intervención".

El proceso denominado "Intervención Social" seguirá las siguientes fases:

1. Conocimiento global del campo de actuación profesional. Señalización descriptiva de las variables que aparecen en el mismo.
2. Interpretación diagnóstica: concatenación de las variables más determinantes señalando las relaciones entre las mismas.

Explicitación de la visión y actitudes de los afectados.

3. Valoración. Señalización de los núcleos prioritarios de intervención.
4. Diseño de intervención, especificando:
 - a) Objetivo general.
 - b) Objetivos operativos.
 - c) Estrategia de intervención, que incluya:
 - actividades del propio Asistente Social.
 - prestaciones, recursos propios y ajenos al Sistema de Servicios Sociales Municipales que se deben movilizar.
 - participación de otros profesionales.
 - compromiso y participación del usuario.

- d) Plazos en la consecución de los objetivos.
- e) Sistemas de comprobación objetiva de los cambios experimentados.
- f) Evaluación del proceso. Eficacia y eficiencia de los recursos asignados.
- g) Terminación del proceso.

La Unidad de Programas tiene la función general de apoyo técnico especializado a la Unidad de Trabajo Social.

Este apoyo implica:

- a) Organizar actividades, grupos, recursos terapéuticos, preventivos y convivenciales.
- b) Gestionar el presupuesto de cada programa.
- c) Hacer el seguimiento de los servicios prestados por las entidades contratistas.
- d) Especializarse en los contenidos, metodologías y técnicas específicas objeto de cada programa.
- e) Homogeneizar y racionalizar las prestaciones contenidas por los programas.
- f) Otras funciones que garanticen el apoyo técnico descrito.

Recibida en la Unidad de Programas las propuestas de utilización de alguna de las prestaciones contempladas en cada programa, sus técnicos revisarán si la propuesta se adecúa al estado de necesidad para el que fue definida, examinarán si el expediente está completo y tramitarán la prestación aplicando los mismos criterios para cada estado de necesidad, dando las órdenes pertinentes para su efectividad.

V. Coordinación entre las Unidades de Trabajo

La Unidad Administrativa coordinará su trabajo con el de las otras Unidades de Trabajo, celebrando con el Director del Centro de Servicios Sociales una reunión al mes, como mínimo, y con las otras Unidades de Trabajo, siempre que sea necesario.

El reparto de tareas le corresponderá al Jefe del Negociado.

Dispondrá del necesario soporte informático (Hardware y Software).

Los técnicos de la Unidad de Trabajo Social se reunirán al menos una vez al mes con el Director del Centro de Servicios Sociales y con los técnicos de las demás Unidades de Trabajo siempre que lo estimen pertinente las partes.

La Unidad de Programas mantendrá una reunión, al menos una vez al mes, con el Director del Centro de Servicios Sociales y cuantas sean necesarias con las otras Unidades de Trabajo.

Se procurará que cada Técnico disponga de un despacho independiente para poder desarrollar entrevistas, recibir demandas de usuarios, celebrar reuniones de discusión de casos, etc.

Documento de carácter informativo. La versión oficial puede consultarse en el Boletín del Ayuntamiento de Madrid o en el Boletín de la Comunidad de Madrid.