

I.- INFORMACIÓN GENERAL

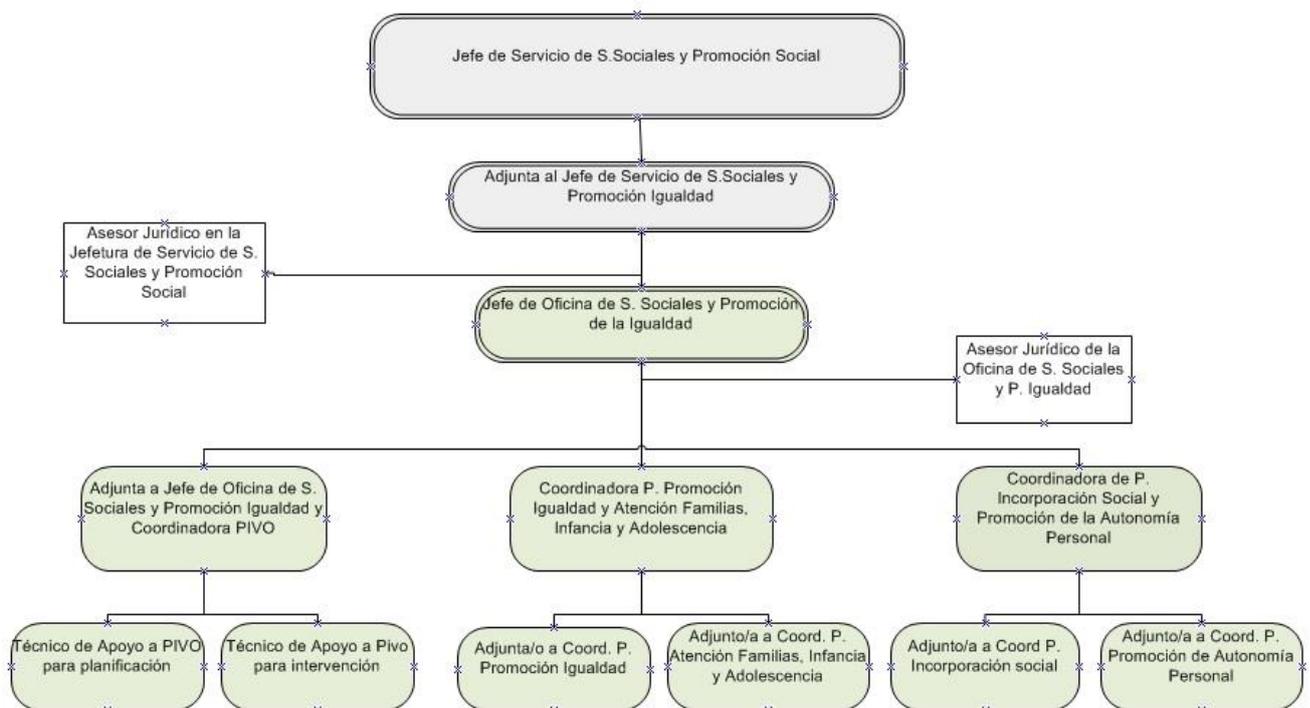
I.1.- Objetivo general

Los Servicios Sociales Municipales constituyen la puerta de entrada al Sistema Público de Servicios Sociales. Actúan para lograr unas mejores condiciones de vida de la población del municipio en general, con especial atención a aquella que se encuentre en situación de riesgo de exclusión en aras a garantizar el bienestar social de todas ellas.

Para conseguir ese objetivo se promoverá el desarrollo de la acción comunitaria, la detección de necesidades sociales y la orientación a los/as usuarios/as hacia los servicios, programas y recursos de Servicios Sociales que más se adecúen a sus necesidades organizativas, materiales y personales.

Ofrecen una atención integral y coordinan su actuación con la de otras administraciones públicas, con la iniciativa privada y fomentando, asimismo, la participación de los ciudadanos/as en la gestión del sistema público a través, principalmente, de la acción voluntaria.

I.2.- Organigrama



I.3.- Estructura organizativa de los Servicios Sociales Municipales.-

La sede central de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Oviedo, la conforma el Centro de Servicios Sociales cuyos datos de contacto se exponen a continuación:

- ✓ Dirección: C/Martínez Marina, nº 10 2ª planta CP 33005 Oviedo
- ✓ Correo electrónico: infossoc@oviedo.es
- ✓ Teléfono de Información de Servicios Sociales /Información General: 985981888
- ✓ Centralita de Servicios Sociales: 985981887
- ✓ Enlace Web: <http://www.oviedo.es/servicios-municipales/servicios-sociales>

Para el desarrollo de sus funciones los servicios sociales municipales se organizan de un modo descentralizado a través de las Unidades de Trabajo Social (UTS)

Las UTS son el elemento básico de actuación y dispositivo de proximidad del sistema de Servicios Sociales.

Las 10 UTS del municipio se agrupan en Zonas Básicas de Distrito, del siguiente modo:

ZBD	UTS		
1	1.- Centro		
2	2.1.- Cristo- Buenavista	2.2.-Vallobín	
3	3.1.- Naranco	3.2.- Pumarín-Teatinos	
4	4.1.- Ventanielles-Tenderina	4.2.- Otero	
5	5.1.- Corredoria	5.2.- Tudela-Veguín -Olloniego	5.3.- Trubia

Las direcciones y teléfonos de contacto se relacionan al final del documento.

I.4.- Máximos responsables

- Concejala de Gobierno del Área de Atención a las Personas e Igualdad, M^a Luisa Ponga Martos, por delegación de la Alcaldía (Resolución 2015/11348) Dirección: *C/ Martínez Marina, nº 10 – 2ª planta- 33009 OVIEDO Asturias*. Teléfono: 985981887; Ext.: 2401 Correo electrónico: marisaponga@oviedo.es
- Jefe de Servicio de Servicios Sociales y Promoción Social, Juan Manuel Siñeriz Fernández, Dirección: *C/ Martínez Marina, nº 10 – 2ª planta- 33009 OVIEDO Asturias*. Teléfono: 985981887; Ext.: 2405 Correo electrónico: juan.sineriz@oviedo.es
- Adjunta a Jefe de Servicio de Servicios Sociales y Promoción Social, Carmen Granda Rodríguez, Dirección: *C/ Martínez Marina, nº 10 – 2ª planta- 33009 OVIEDO Asturias*. Teléfono: 985981887; Ext.: 2424. Correo electrónico: cgranda@oviedo.es
- Jefe/a de Sección de Servicios Sociales, Migración y Promoción de la Igualdad, Vacante
- Adjunta a Jefe/a de Sección de Servicios Sociales, Migración y Promoción de la Igualdad, Graciela Fernández Frutos, Dirección: *C/ Martínez Marina, nº 10 – 4ª planta- 33009 OVIEDO Asturias*. Teléfono: 985981887; Ext.: 2459. Correo electrónico: gfrutos@oviedo.es



- Coordinadora del Programa de Atención a Familias, Infancia y Adolescencia, Remedios Fernández Boquera, Dirección: *C/ Martínez Marina, nº 10 – 3ª planta- 33009 OVIEDO Asturias*. Teléfono: 985981887; Ext.: 2403. Correo electrónico: rfboquera@oviedo.es
- Coordinadora Coordinador/a del Programa de Incorporación Social y Promoción de la Autonomía Personal, Cristina Calviño Pahino, Dirección: *C/ Martínez Marina, nº 10 – 3ª planta- 33009 OVIEDO Asturias*. Teléfono: 985981887; Ext.: 2427. Correo electrónico: cristinapahino@oviedo.es
- Coordinador/a de Programas para la Promoción de la Igualdad, vacante
- Adjunto/a al Coordinador/a para Programas para la Promoción de la Igualdad, Soledad Sánchez Somonte, Dirección: *C/ Río Nalón, nº 37 - 33010 OVIEDO Asturias*. Teléfono: 985115554; Correo electrónico: soledadsomonte@oviedo.es

I.5. Normativa de aplicación.-

- ✓ Constitución Española de 1978
- ✓ La Ley 7/1985, de 2 de Abril, reguladora de las Bases del Régimen Local
- ✓ La Ley 1/2003, de 24 de Febrero de Servicios Sociales del Principado de Asturias

- ✓ El Decreto 108/2005, de 27 de octubre, por el que se aprueba el Mapa Asturiano de Servicios Sociales, en desarrollo reglamentario de la Ley 1/2003. Dicha norma regula los principios generales de la organización y funcionamiento de los Servicios Sociales Generales a nivel autonómico.
- ✓ Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Servicios Sociales Municipales del Ayuntamiento de Oviedo concreta y acota la organización y funcionamiento de los mencionados Servicios Sociales Generales, a nivel municipal.

- ✓ Completarían el marco normativo municipal, Ordenanzas Municipales sobre distintas materias. Así por ejemplo, entre otras, la Ordenanza Municipal nº 304 reguladora del precio público del Servicio de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia en el Ayuntamiento de Oviedo o la Ordenanza General de Subvenciones.

II.- PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES.-

La actuación de los servicios sociales municipales se acogerá a los siguientes principios:

- a) Responsabilidad pública
- b) Universalidad
- c) Igualdad
- d) Descentralización
- e) Coordinación y cooperación
- f) Atención personalizada e integral
- g) Eficiencia
- h) Prevención, normalización e integración
- i) Participación
- j) Calidad



III.- PRESTACIONES DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES.-

Son prestaciones de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Oviedo los servicios, las intervenciones técnicas, los programas y las ayudas destinadas a hacer efectivo el ejercicio de sus competencias.

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

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

Con carácter general, las intervenciones técnicas deben preceder, acompañar y continuar la aplicación de cualquier otro tipo de prestación.

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

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

IV.-PROGRAMAS DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES

IV.1.- Programas de información, valoración y orientación.-

Las Unidades de Trabajo Social (U.T.S.) suponen el nivel básico de actuación del sistema público de servicios sociales, constituyendo la puerta de entrada de las demandas o necesidades sociales de cualquier ciudadano/a residente en su área territorial de actuación.

En primer término, ofrecen a las personas usuarias la información que resulte necesaria, de tal forma que conozcan el contenido de las prestaciones del sistema público de servicios sociales y de otros sistemas de bienestar y, en su caso, puedan acceder a las mismas.

Mediante la valoración individualizada y la evaluación integral de necesidades se podrá formular el diagnóstico del caso.

Una vez evaluadas y diagnosticadas las necesidades de la persona usuaria, se la orienta hacia las prestaciones que resulten más idóneas, elaborando un plan individual de atención, siempre que se estime necesario algún tipo de intervención que requiera seguimiento y que la persona usuaria preste su consentimiento para ello.

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

IV.2.- Programa de Atención a la Familia, Infancia y Adolescencia.-

Tiene como objetivo proporcionar apoyo socio-educativo a las familias cuyas carencias en el ámbito de las habilidades personales, sociales o educativas generan, o son susceptibles de generar, una situación de riesgo para los/as menores, que podría llegar a dificultar su permanencia en el hogar familiar.

Comprende las siguientes actuaciones:

- Intervención desde las Unidades de Trabajo Social en las situaciones de riesgo infantil.-

Tiene como finalidad la detección de las situaciones de desprotección infantil, verificando dichas situaciones, para realizar una valoración que permita realizar la intervención más adecuada.

- Intervención técnica de apoyo a la familia.



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

- *Apoyo y seguimiento de medidas de acogimiento de menores.*

Los servicios sociales municipales colaboran con la Administración del Principado de Asturias en el seguimiento de los menores durante su permanencia en el núcleo familiar de acogida.

- *Intervención para prevenir y erradicar el absentismo escolar.*

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

IV.3.- Programa de Promoción de la Igualdad.-

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

A través de este programa se hará efectivo el derecho de las personas afectadas a la asistencia social integral, en los términos recogidos en la normativa vigente.

Comprende las siguientes actuaciones:

- *Programa Promocional.*

Su objetivo fundamental es potenciar los recursos personales de las/los participantes para que puedan desenvolverse con mayor seguridad y eficacia en su vida cotidiana. Estas actuaciones se relacionan con el ámbito personal, educativo, social, cultural y formativo.

El Centro Municipal de la Mujer desarrollará las siguientes:

- **Proyecto de Talleres y Actividades.-** Tiene el objetivo de mejorar la capacidad de las mujeres y evitar situaciones de aislamiento social.



- Proyecto de Aulas de Apoyo Escolar y Familiar.- Pretende facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral potenciado un adecuado desarrollo personal, social y educativo de los/as menores.

- Proyecto de Coeducación en Educación Primaria y Secundaria.- Se trabaja para sensibilizar a la comunidad educativa en cuanto a la perspectiva de género para promover entre los niños y las niñas el valor de la igualdad de trato entre géneros.

- *Programa de Asesoramiento.*

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

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

1. Asesoría jurídica.- Servicio de información y asesoramiento jurídico en los ámbitos de derecho civil, penal y laboral.

Sus actuaciones se fundamentan en la idea de que el conocimiento por parte de las mujeres de sus propios derechos juega un papel fundamental a la hora de fomentar su confianza y reforzar su situación como ciudadanas con un papel pleno que desempeñar en la acción pública y en la sociedad civil.

2. Asesoría psicológica.- Tiene como objetivo la intervención sobre aquellos aspectos personales que lo requieran, fomentando en todo momento actitudes de igualdad de género. Se desarrollan actuaciones basadas en la idea de que la potenciación de los recursos personales de las mujeres facilita que éstas puedan resolver de forma más eficaz los problemas de la vida cotidiana y así fomentar su competencia y afrontar con mayor eficacia las situaciones estresantes a que se vean sometidas. Se potencia el desarrollo de sus habilidades sociales, lo que les permite aumentar su autonomía y estabilidad emocional.

- *Programa de Atención y Acogimiento a Mujeres en situación de Violencia de género.*

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

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

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

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

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

Los Servicios Sociales Municipales colaboran con la Administración del Principado de Asturias, titular del recurso.

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

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

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

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

Comprenden las siguientes actuaciones:

a) *Actuaciones para la prevención de las situaciones de dependencia.*

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



- b) Actuaciones para garantizar la protección jurídica de las personas que tengan disminuida su capacidad de obrar.*

Tienen por objeto colaborar con la administración del Principado de Asturias, competente para garantizar la protección jurídica de las personas que tengan disminuida su capacidad de obrar. Se presta especial atención a las funciones de información general y orientación sobre el régimen jurídico e instituciones de protección jurídica de las personas con capacidad de obrar disminuida.

- c) Actuaciones para facilitar la movilidad de mayores y personas con discapacidad.*

Tienen como objeto favorecer la movilidad y facilitar los desplazamientos dentro del municipio al colectivo de pensionistas y de personas con discapacidad.

- d) Servicio de Teleasistencia Domiciliaria*

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

- e) Servicio de Ayuda a Domicilio*

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

- f) Servicio de atención residencial*

Tiene como objeto de posibilitar alojamiento temporal o permanente y cuidados integrales a aquellas personas cuyas circunstancias socio-familiares no permitan una adecuada permanencia en el entorno y necesiten un mayor nivel de apoyo personal y social que garantice su atención integral.

El papel de los Servicios Sociales Municipales es colaborar con la administración del Principado de Asturias, competente en materia de atención residencial, facilitando los recursos de emergencia disponibles.

IV.5.- Programa de incorporación social.-

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

Proyectos locales de Integración Social

El Ayuntamiento de Oviedo desarrolla los siguientes proyectos locales de integración social:

1. Proyecto de inserción social en la U.T.S. 5.1 – La Corredoria.-

Este proyecto pretende reducir las situaciones que generan exclusión o riesgo de exclusión y evitar los obstáculos que impiden la efectiva integración social y el desarrollo de las capacidades personales de las personas residentes en la zona. Asimismo se trabaja en la dinamización de las potencialidades de las personas usuarias, para que se superen situaciones de cronificación y/o dependencia de prestaciones.

2. Proyecto de inserción social en la U.T.S. 5.2 – Tudela Veguín – Olloniego.

Con este proyecto se pretende facilitar apoyos personalizados y la participación en programas integrales que favorezcan la incorporación e inserción social de las personas y colectivos de la zona que se encuentren en situación o en riesgo de exclusión social.

3. Proyecto para la inserción social de la población de los grupos de viviendas sociales de Santa Marina de Piedramuelle y el Cascayu.

Con este proyecto se pretende facilitar la integración social de la población de las viviendas sociales de Santa Marina de Piedramuelle y El Cascayu para conseguir el acceso a viviendas normalizadas en los distintos barrios de la ciudad. Para ello, se impulsa su promoción personal y social desde una intervención integral estableciendo objetivos en diferentes áreas: servicios sociales, salud, educación, vivienda, participación social y formación y empleo.

4. Proyecto para la inserción social de la población en infravivienda.

Con este proyecto se pretende promover la inserción social de la población que habita en infravivienda o chabola en el municipio de Oviedo.

5. Proyecto de coordinación de actuaciones para la inserción social de las personas sin hogar y transeúntes.

El objetivo del proyecto es facilitar la promoción personal de las personas sin hogar que, de forma permanente o temporal, se encuentran en el municipio de Oviedo



Servicio de Atención al Inmigrante

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

Actuaciones en materia de Vivienda

Los servicios sociales municipales, en colaboración con el Colegio de Abogados de Oviedo ofrecen asesoramiento en materia de vivienda.

Igualmente, los servicios sociales participan:

- En las convocatorias que se habiliten con la publicación del anuncio en el BOPA para el arrendamiento de viviendas propiedad del Principado de Asturias, destinadas a domicilio habitual y permanente de la persona adjudicataria.
- Y en las propuestas de adjudicaciones especiales de vivienda por emergencia social.

En ambos casos, los requisitos y procedimiento de adjudicación están regulados por el Decreto 25/2013 de 22 de mayo, por el que se regula la adjudicación de viviendas del Principado de Asturias

IV.6.- Programas de Participación Social y Desarrollo Comunitario.-

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

Mediante la acción comunitaria el Ayuntamiento de Oviedo promueve la participación ciudadana con el apoyo de los equipos de profesionales de los servicios sociales municipales. A través de la implicación y de la cooperación, del trabajo coordinado y de la corresponsabilidad, en torno a la intervención social, se promueve el fortalecimiento ciudadano, las transformaciones en las condiciones de vida y la creación de nuevas oportunidades para afrontar carencias y necesidades de la población

El Ayuntamiento de Oviedo promueve e impulsa la participación de asociaciones e instituciones sin ánimo de lucro en la realización de actividades en materia de acción social. A dicho efecto, se establecen programas de subvenciones, que se conceden teniendo en cuenta el interés social de los distintos servicios y proyectos, la adecuación a los objetivos



señalados por la planificación en materia de servicios sociales y las garantías ofrecidas para su realización por la entidad promotora. La planificación de estas ayudas para el período 2017-2019 se recoge en el Plan Estratégico de subvenciones.

Además, desde los servicios sociales municipales se promueve y fomenta la participación solidaria y altruista de los ciudadanos en actuaciones de voluntariado que se ejerzan en el ámbito municipal a través de entidades de voluntariado públicas o privadas. Se impulsa la solidaridad en el seno de la sociedad civil, promocionando actividades formativas básicas y específicas que permitan el mejor desarrollo de las acciones de los voluntarios y su reconocimiento social. Se apoya a nuevas entidades de voluntariado y a las ya existentes, favoreciendo así la integración en la sociedad a ciudadanos excluidos o en riesgo de exclusión.

RELACIÓN DE SERVICIOS Y PRESTACIONES SOCIALES QUE SE GESTIONAN EN LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE OVIEDO

POBLACIÓN EN GENERAL

- Información y Orientación para acceder a servicios y ayudas de otros Sistemas de Protección: Educación, Salud, Vivienda y Empleo.
- Ayudas económicas de Emergencia Social
- Salario Social Básico
- Servicio de Asesoramiento en vivienda

MAYORES Y PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

- Servicio de Ayuda a Domicilio
- Teleasistencia.
- Centros de Día y Alojamientos Residenciales
- Ayudas económicas individuales
- Pensiones No Contributivas
- Información y orientación para tramitar solicitudes de reconocimiento de grado de Dependencia
- Ayudas para el transporte (bono bus, bonotaxi)
- Protección jurídica

FAMILIA/MENORES

- Servicio de ayuda a domicilio
- Centro de día Socioeducativo
- EITAF (equipos de intervención técnica de atención a familias)
- Intervenciones en situaciones de desprotección infantil
- Acogimientos familiares
- Absentismo escolar
- Atención a víctimas violencia de género

MUJER

- Centro de la Mujer (alojamientos)
- Servicio Telefónico de Atención y Protección para Víctimas de Violencia de Género (ATENPRO)
- Programa de Asesoramiento Jurídico y Psicológico a la Mujer.
- Pisos tutelados

PERSONAS SIN HOGAR

- Orientación sobre Programas y Centros para Personas sin Hogar

POBLACIÓN INMIGRANTE

- Oficina de Atención al Inmigrante

V.- DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Las personas usuarias de los Servicios Sociales Municipales tienen una serie de derechos y deberes establecidos en el **Capítulo II del Título V de la Ley 1/2003, de 24 de febrero, de servicios sociales.**

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

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

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

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

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

- a) Cumplir las normas para el acceso al sistema público de servicios sociales, observando veracidad en la solicitud así como una correcta y adecuada utilización de las prestaciones.
- b) Observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración encaminada a facilitar una mejor convivencia.
- c) Cumplir el Reglamento de régimen interior.
- d) Seguir el programa y las orientaciones prescritas por los profesionales competentes, cumpliendo las disposiciones contenidas en los referidos instrumentos.
- e) Usar, cuidar y disfrutar de manera responsable y conforme a las normas de las instalaciones, colaborando al mantenimiento de su habitabilidad.
- f) Abonar la contraprestación económica que, en su caso, se determine para acceder y disfrutar de los servicios y prestaciones, contribuyendo así a la financiación del sistema público de servicios sociales.
- g) Cumplir los compromisos, contraprestaciones y obligaciones que la naturaleza de las prestaciones determine.
- h) La exigencia de los deberes recogidos en el número anterior se modulará en función de la capacidad de la persona usuaria y, cuando proceda, deberán ser cumplidos por sus padres o tutores.

VI.- COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

Los Sistemas de Gestión de Calidad centrados en la Gestión por Procesos se van introduciendo de forma progresiva en los Servicios Públicos, no quedando restringida su aplicación a las empresas privadas prestadoras de servicios.

Estos sistemas introducen en la práctica diaria la racionalidad empírica: hay que planificar los procesos y los resultados que se quieren obtener, desarrollar la tarea como se ha planificado, comprobar y evaluarla tarea realizada y por último, actuar en consecuencia. En definitiva, además de actuar tenemos que investigar de manera permanente lo que estamos haciendo. El objetivo es hacerlo mejor.

Los Servicios Sociales se han desarrollado bajo una cierta concepción de que al ser servicios públicos, la mayoría gratuitos, con pocos recursos y para personas poco exigentes, no se les puede pedir un esfuerzo, "una calidad" como la exigida a las empresas privadas de bienes y servicios de consumo, en donde el cliente paga por lo que compra.

Sin embargo, esta concepción no puede perpetuarse, y así los Servicios Sociales han empezado a desarrollarse para atender tipos de personas y problemáticas diferenciadas, a usuarios exigentes y conscientes de sus derechos. Los ciudadanos exigen a los centros y programas de servicios sociales el mismo esfuerzo que a los otros tipos de servicios, así como una mayor participación en su plan de mejora.

De forma general y aplicable a toda la red de equipamientos, servicios, recursos y prestaciones que componen los Servicios Sociales Municipales del Ayuntamiento de Oviedo podrían establecerse como **compromisos de calidad**, entre otros:

- ✓ Ejercicio de la Titularidad Pública de los Servicios, sin por ello menospreciar la gestión mixta de los mismos. Adquiriendo relevancia la coordinación con el Tercer Sector para la gestión de determinados servicios específicos.
- ✓ Accesibilidad a la ciudadanía
- ✓ Gestión eficiente de los recursos
- ✓ Disponibilidad y variedad de recursos
- ✓ Eficacia de las intervenciones: Grado de cumplimiento con los compromisos adquiridos con las partes interesadas: usuarios, familias empleados y administración...
- ✓ Mejora continua en la cualificación profesional: formación continua y reciclaje del conjunto de los /las profesionales
- ✓ Seguimiento y análisis continuos de las distintas necesidades y demandas a las que dar respuesta
- ✓ Retroalimentación en base a las demandas ciudadanas y a su valoración del servicio prestado
- ✓ Implementación de nuevos servicios para la mejora en la atención prestada
- ✓ Trabajo en equipo y con vocación de servicio

Siendo **indicadores del cumplimiento** de dichos compromisos, entre otros:

- ✓ Grado de proximidad de las distintas UTS a los ciudadanos y de cobertura de las distintas zonas en las que se distribuyen
- ✓ Tiempo medio de espera en la cita previa
- ✓ Tiempo medio de atención individualizada
- ✓ Grado de cumplimiento con los horarios establecidos
- ✓ Tiempo medio de tramitación de los expedientes
- ✓ Grado de capacitación y formación de los /las profesionales: Nº de horas de formación realizadas, por número de empleados...
- ✓ Número de nuevos servicios creados en respuesta a las distintas necesidades detectadas
- ✓ Ponderación de la dotación presupuestaria del área de Servicios Sociales en relación a las necesidades a las que dar respuesta
- ✓ Ratio profesional/usuario(a)
- ✓ Grado de satisfacción de los/las usuarios/as
- ✓ Grado de motivación/satisfacción de los/las profesionales
- ✓ Rendimiento profesional: Relación entre días de alta y días de baja de los trabajadores.
- ✓ Número de expedientes cerrados
- ✓ Número de reuniones de equipos de trabajo

PUESTA EN PRÁCTICA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

En respuesta al incremento de la demanda por parte de las personas usuarias, desde la Unidad de Trabajo Social de Ventanielles e implicando a la totalidad de su equipo multidisciplinar, se está llevando a cabo un proyecto basado en la **Atención Presencial sin cita previa** a aquellas personas que acudan espontáneamente a plantear cualquier cuestión de carácter informativo, relativa a los Servicios Sociales Municipales.

Realizado seguimiento y evaluado el impacto de dicho proyecto sobre el servicio, los resultados están siendo muy satisfactorios en todos los aspectos evaluados: grado de satisfacción de las personas usuarias del servicio; reducción de carga de trabajo de los profesionales; calidad de la atención, reducción considerable del tiempo de espera en cita previa; tiempo medio de tramitación de gestiones...

-Continuando la línea marcada por el proyecto llevado a cabo en la zona de Ventanielles se pone en marcha un proyecto piloto el pasado mes de Octubre de 2016 denominado "**Servicio de Información de Servicios Sociales**". En esta ocasión el ámbito de aplicación del mismo ya no es una zona de atención concreta sino la totalidad de las Unidades de Trabajo Social del municipio de Oviedo. De forma centralizada y vía telefónica y telemática (a través de correo electrónico) se presta servicio de información, orientación y asesoramiento a todas las personas usuarias independientemente de la Unidad de Trabajo Social que tengan asignada por su domicilio. Y ello con un claro objetivo: reducir la lista de espera de la cita previa en las Unidades de Trabajo Social, poniendo a disposición de la ciudadanía que desee hacer uso de los Servicios Sociales Municipales una atención individualizada y de calidad a cargo de dos Trabajadoras Sociales. Una atención inmediata



que presta información y asesoramiento básico, en ocasiones suficiente para no requerir cita posterior en la correspondiente Unidad de Trabajo Social. En el caso de que sí se requiera cita previa, se procede igualmente de forma centralizada a dar la misma desde este servicio sin necesidad de contactar con la Unidad de Trabajo Social de zona.

Con ambos proyectos, desde los Servicios Sociales Municipales del Ayuntamiento de Oviedo se trata de dar cumplimiento a algunos de los compromisos de calidad detallados anteriormente, relacionados principalmente con la accesibilidad y gestión eficiente de los recursos así como con el grado de satisfacción de los usuarios.

VII.- RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

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

Canal de Denuncias e incidencias:

<http://www.oviedo.es/canal-denuncias-incidencias>

Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones:

<http://www.oviedo.es/el-ayuntamiento/corporacion-municipal/comisiones-municipales/comisiones-especiales/sugerencias-y-reclamaciones>



Direcciones, teléfonos y correos electrónicos

Centro Municipal de Servicios Sociales
C/Martínez Marina nº 10 2ª planta CP 33005 Oviedo
Teléfono: 985981887. Correo Electrónico: infossoc@oviedo.es
Horario: Lunes a Viernes, 9.00 a 14.00 h.

Servicio de Información Telefónico Servicios Sociales
Teléfono: 985981888. Correo Electrónico: infossoc@oviedo.es

EITAF (equipos de intervención técnica de atención a familias)

- Ventanielles – Plaza del Lago Enol s/nº.
Teléfono: 984083973. Correo electrónico: infanciaventanielles@oviedo.es
- Vallobín – C/ José Fernández Buelta.
Teléfono: 984218227. Correo electrónico: infanciavallobin@oviedo.es

Centro Municipal de la Mujer
C/Río Nalón Nº37
Teléfono: 985115554. Correo CentroMunicipalMujer@ayuntamiento.local

Oficina de Atención al Inmigrante
Plaza Lago Enol s/n
Teléfono: 985224401/04. Correo Electrónico: inmigración@oviedo.es

Servicio de Asesoramiento en Vivienda
Plaza Lago Enol s/n
Teléfono: 985224401/04

UNIDADES DE TRABAJO SOCIAL	
<p>1.1 Centro</p> 	<p>Unidad de Trabajo Social Zona Centro C/Campomanes nº10 Teléfono: 985208207. Correo Electrónico: uts-campomanes@oviedo.es</p>
<p>2.1 Cristo-Buenavista.</p> 	<p>Unidad de Trabajo Social Zona Cristo-Buenavista C/Burriana nº1 Teléfono: 985276318. Correo Electrónico: uts-cristo@oviedo.es</p>
<p>2.2 Vallobin</p> 	<p>Unidad de Trabajo Social Zona Vallobín C/Jose Mª Fernández Buelta Nº7 Teléfono: 985277406. Correo Electrónico: uts-vallobin@oviedo.es</p>
<p>3.1 Naranco</p> 	<p>Unidad de Trabajo Social Zona Naranco C/Fernández de Oviedo s/n Teléfono: 985119815 Correo Electrónico: uts-naranco@oviedo.es</p>
<p>3.2 Teatinos-Pumarín.</p> 	<p>Unidad de Trabajo Social Zona Teatinos-Pumarín C/Puerto Pontón nº12 Teléfono: 985118610. Correo Electrónico: uts-pumarin@oviedo.es</p>

<p>4.1 Ventanielles-Tenderina</p> 	<p>Unidad de Trabajo Social Zona Ventanielles-Tenderina Plaza Lago Enol s/n Teléfono: 985119819. Correo Electrónico: uts-ventanielles@oviedo.es</p>
<p>4.2 Otero</p> 	<p>Unidad de Trabajo Social Zona Otero C/ Rafael Fernández nº5 Teléfono: 985208537. Correo Electrónico: uts-otero@oviedo.es</p>
<p>5.1 Corredoria</p> 	<p>Unidad de Trabajo Social Zona Corredoria C/ El Cortijo nº1 Teléfono: 984083939. Correo Electrónico: uts-orredoria@oviedo.es</p>
<p>5.2 TudelaVeguín-Olloniego</p> 	<p>Unidad de Trabajo Social Zona Tudela Veguín- Olloniego C/La Manzanilla s/n (Tudela Veguín) Teléfono: 985788762. Correo Electrónico: uts-udelaveguin@oviedo.es</p> <p>C/ Príncipe de Asturias nº99- Olloniego Teléfono: 985790374. Correo Electrónico: uts-tudelaveguin@oviedo.es</p>
<p>5.3 Trubia.</p> 	<p>Unidad de Trabajo Social Zona Trubia Carretera General nº188, La Riera Teléfono: 985785018. Correo Electrónico: uts-trubia@oviedo.es</p>