



Ayuntamiento de  
**Pamplona**  
Iruñeko Udala

**ORDENANZA REGULADORA DEL**  
**SERVICIO DE ATENCION A MUJERES**  
**Y A SUS HIJOS E HIJAS EN**  
**SITUACION DE DIFICULTAD SOCIAL**  
**DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA**



## INDICE

	<b>Pág.</b>
<b><u>Exposición de motivos</u></b>	<b>3</b>
<b><u>CAPÍTULO I – Objeto, fines y actuaciones principales del Servicio</u></b>	
Artículo 1º .....	<b>4</b>
Artículo 2º .....	<b>4</b>
Artículo 3º .....	<b>5</b>
<b><u>CAPÍTULO II – De las usuarias del servicio</u></b>	
Artículo 4º .....	<b>5</b>
<b><u>CAPÍTULO III – De la admisión en el servicio</u></b>	
Artículo 5º .....	<b>6</b>
Artículo 6º .....	<b>6</b>
Artículo 7º .....	<b>7</b>
<b><u>CAPITULO IV – De los Derechos y Debers de las Usuarías</u></b>	
Artículo 8º .....	<b>7</b>
Artículo 9º .....	<b>7</b>
<b><u>CAPITULO V – Modifiación y extinción de la prestación</u></b>	
Artículo 10º .....	<b>8</b>
<b><u>CAPITULO VI – Infracciones y sanciones</u></b>	
Artículo 11º .....	<b>9</b>
Artículo 12º .....	<b>9</b>
<b><u>DISPOSICION FINAL</u></b>	<b>10</b>



## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El hecho de ser mujer, históricamente y como realidad presente en la mayoría de las sociedades, ha venido estando ligado a una situación de tradicional desigualdad social con respecto a los hombres.

El desarrollo cultural, científico, tecnológico e ideológico, así como la evolución social y política y, especialmente, la consolidación e impregnación social de los valores y principios democráticos en las modernas sociedades, fundamentalmente en las últimas décadas, han ido paulatinamente modificando las relaciones familiares y sociales entre los hombres y las mujeres, iniciándose una vía de cambio de actitudes.

No obstante lo anterior, la situación de algunas mujeres y grupos de mujeres ofrece una panorámica en nuestra sociedad que anima a seguir trabajando por unas mayores cotas de igualdad real, para lo cual se hace necesaria la articulación de acciones positivas y recursos específicos.

En este sentido, los Servicios Sociales siguen encontrándose, como una constante histórica, con algunos grupos de mujeres que viven circunstancias personales, sociales y/o culturales que determinan una situación especial de marginación. A esto hay que añadir, como realidad social creciente, la emergencia de una serie de fenómenos socio-demográfico-económicos que afectan de forma especialmente intensa a las mujeres, generando lo que viene ha venido a denominarse "la feminización de la pobreza".

Estas y otras situaciones ofrecen una realidad sobre la que los Servicios Sociales están llamados a trabajar. Por ello, el servicio nace como consecuencia de la voluntad municipal de implicarse en una atención más integral y especializada de un colectivo de mujeres que, por su situación carencial y conflictiva, está en situación de alto riesgo social.

Desde el punto de vista normativo, el artículo 9 de la Constitución Española obliga a los poderes públicos a promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas y a remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud.

Por su parte, los Ayuntamientos, de conformidad con lo establecido en el artículo 29 de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra (por remisión al artículo 25.2 k) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local), ejercen competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en materia de prestación de servicios sociales.

A mayor abundamiento, conviene recordar que el artículo 26.1.c) de la Ley 7/1985 citada, establece la obligatoriedad de prestar servicios sociales en los Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes.

En este contexto, el Servicio de Atención a mujeres y a sus hijos e hijas en situación de dificultad social del municipio de Pamplona, nace con la voluntad de instaurar un servicio socio-educativo que, desde un equipo especializado y la aplicación de recursos de alojamiento y apoyatura, presten una atención global, intensiva y acotada en el tiempo para avanzar hacia su incorporación sociolaboral.

El Ayuntamiento de Pamplona, a los efectos de lo establecido en el artículo 56 de la Ley Foral 10/1998, de 16 de junio, de Contratos de las Administraciones Públicas de Navarra, establece como propio el servicio público de atención a mujeres y a sus hijos e hijas en situación de dificultad social.

## **CAPITULO I**

### **OBJETO, FINES Y ACTUACIONES PRINCIPALES DEL SERVICIO**

#### **ARTÍCULO 1.**

El Servicio de Atención a mujeres y a sus hijos e hijas en situación de dificultad social del Ayuntamiento de Pamplona, tiene por objeto la atención de forma integral, intensa y especializada, desde un equipo especializado y mediante la aplicación de recursos de alojamiento y/o apoyatura, a mujeres en situación de alto riesgo social, que se encuentren en situación de exclusión y que precisen de una actuación profesional global, intensiva y acotada en el tiempo, con la finalidad primordial de conseguir su incorporación sociolaboral.

#### **ARTÍCULO 2.**

Son Objetivos Generales del servicio:

1.º Proporcionar a mujeres, junto con sus hijos e hijas en situación de dificultad social, un acompañamiento e intervención integral que les permita llevar a cabo un proceso de incorporación sociolaboral y alcanzar una mayor estabilidad personal teniendo en cuenta la perspectiva de género.

2.º Proporcionar a mujeres gestantes que no cuenten con recursos económicos, ni apoyatura familiar o social, durante el período de gestación, una situación material y emocional lo más favorable posible para garantizar la salud, tanto de la madre como de la criatura.



### **ARTÍCULO 3.**

1. Para alcanzar los objetivos generales definidos en el artículo anterior, el servicio llevará a cabo las siguientes actuaciones:

- a) Realizar las entrevistas y visitas a los domicilios necesarias para llevar a cabo la intervención.
- b) Programar, en cada caso concreto, un plan personalizado de intervención sobre la base de la información facilitada y de los objetivos establecidos desde el Servicio Municipal de Atención a la Mujer. Dicha programación se irá revisando y modificando en la medida en que varíen las circunstancias y necesidades de cada usuaria y/o sus hijos e hijas.
- c) Acompañamiento a las usuarias y a sus hijas e hijos en la realización de gestiones o visitas a otros profesionales, siempre que se considere necesario.
- d) Realizar el apoyo y contención emocional que se estimen necesarios.
- e) Trabajar tanto a nivel individual como de grupo: actitudes, creencias y comportamientos que permitan establecer relaciones con el otro sexo basadas en el respeto y la igualdad tanto con las mujeres como con las y los menores.
- f) Favorecer el establecimiento de relaciones entre las mujeres que integran el Programa, a través de dinámicas grupales.

2. El Programa de Intervención se dotará de unas normas de funcionamiento interno que regularán tanto la entrada como el mantenimiento en el Programa.

## **CAPITULO II**

### **DE LAS USUARIAS DEL SERVICIO**

### **ARTÍCULO 4.**

El servicio está destinado a mujeres con la capacidad y recursos personales necesarios para que puedan realizar su itinerario de incorporación social y personal, pero que presenten aspectos carenciales básicos tales como: vivienda, trabajo, falta de formación, carencia de recursos económicos, fragilidad emocional, etc., las cuales deban enfrentarse solas o con apoyos insuficientes a multiplicidad de problemas y especialmente en estos supuestos:

- a) Estar inmersas en procesos de separación con convivencia conflictiva y/o no apropiada para los menores, que aconseje la salida temporal del domicilio.



- b) Inadecuada atención a sus hijos/as o pérdida de su custodia, precisando una intervención para asumir responsablemente sus funciones maternas.
- c) Carecer de hábitos de higiene, alimentación, organización económica, etc.
- d) Procesos de abandono de la prostitución.
- e) Violencia doméstica habitual, que no requiera especiales medidas de seguridad pero sí una intervención dirigida a la recuperación.
- f) Necesidad de adoptar medidas de protección (separación) hacia los/as menores, por la detección de indicios de maltrato o abusos sexuales por parte del progenitor.
- g) Pérdida por motivos económicos y/o sociales de su vivienda habitual.
- h) Mujeres gestantes que no cuenten con recursos económicos y de vivienda propios y que deben afrontar su embarazo y maternidad en solitario por carecer de apoyos familiares y/o sociales.
- i) Mujeres gestantes que hayan decidido o estén en proceso de decidir dar a su hijo/a en adopción y carezcan de los apoyos y recursos mencionados.

### **CAPITULO III**

#### **DE LA ADMISIÓN EN EL SERVICIO**

##### **ARTÍCULO 5.**

La admisión de una solicitante en este servicio será determinada previa valoración del personal técnico del Servicio Municipal de Atención a la Mujer.

La usuaria deberá firmar un Protocolo de Intervención en el que se recogerán todos los datos necesarios de la misma, la actuación que se llevará a cabo, la aceptación expresa de las normas contempladas en la presente Ordenanza así como de las normas internas de funcionamiento que se establezcan desde el propio Servicio.

##### **ARTÍCULO 6.**

Dado el carácter temporal y limitado del servicio, el tiempo de estancia en el Programa de Intervención será el estrictamente necesario que cada usuaria precise para la consecución de los objetivos marcados.



## **ARTÍCULO 7.**

Quedarán excluidas del acceso al Programa, las mujeres que presenten un consumo abusivo de sustancias tóxicas, así como aquellas que presenten un cuadro de trastornos mentales severos, por considerarse que deben ser atendidas en otros servicios o programas específicos.

## **CAPITULO IV**

### **DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LAS USUARIAS**

## **ARTÍCULO 8.**

Son derechos de las usuarias:

- a) El de ser informadas de las normas y funcionamiento interno del servicio.
- b) Recibir la prestación del servicio, con el contenido y la duración que en cada caso se considere oportuno.
- c) El respeto a sus convicciones cívicas, políticas, morales y religiosas.
- d) El de no ser discriminadas por razón de nacimiento, raza, religión, ideología, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- e) El respeto a la dignidad de su persona, a la autonomía de su voluntad y a su intimidad.
- f) El respeto escrupuloso del secreto profesional y el de la utilización de sus datos de carácter personal según lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- g) El de participación en la distribución y ejecución de las tareas.
- h) El de ser informadas y asesoradas acerca de los recursos sociales existentes.
- i) Opinar y presentar sugerencias para el mejor funcionamiento del servicio.

## **ARTÍCULO 9.**

Son deberes de las usuarias:

- a) Respetar las normas comunes de convivencia.
- b) Guardar el anonimato sobre otras personas acogidas, así como guardar secreto sobre la ubicación física de las instalaciones.
- c) Respetar a las compañeras y personal adscrito al servicio.



- d) Ser responsable del buen uso y normal funcionamiento de los objetos comunes.
- e) Participar en el reparto y ejecución de las tareas comunes.
- f) Realizar las gestiones oportunas tendentes a conseguir la normalización de su situación personal y favorecer su reintegración social.
- g) El cumplimiento de los compromisos que se adquieran con el Servicio.
- h) Firmar el Protocolo de incorporación al Programa de Intervención con carácter previo al inicio del Servicio.
- i) Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que afecte al seguimiento del Programa.
- j) Responsabilizarse y cuidar de los niños a su cargo.
- k) Comunicar la salida del Programa con la antelación que, atendidas las circunstancias concurrentes, lo permita.

## **CAPITULO V**

### **MODIFICACIÓN Y EXTINCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

#### **ARTÍCULO 10.**

La alteración de las circunstancias tenidas en cuenta al inicio del Servicio, podrá dar lugar a una variación del Proyecto de Intervención Individual y a la consiguiente modificación de la prestación del Servicio.





## CAPITULO VI

### INFRACCIONES Y SANCIONES

#### **ARTÍCULO 11.**

Graduación de faltas.

1.\_Se consideran faltas leves:

- a) La inobservancia de las normas internas de funcionamiento o de los protocolos y compromisos de la Intervención.
- b) La falta de respeto a otras usuarias o trabajadores/as del servicio.
- c) En general, el incumplimiento leve de los deberes establecidos en la presente Ordenanza.

2.\_Tendrán la consideración de faltas graves:

- a) La reiteración de las leves cuando sean origen de conflicto en la prestación del servicio.
- b) La sustracción de los bienes ajenos en cuantía que no tenga trascendencia penal.
- c) La agresión verbal, física o psíquica al personal técnico o a las usuarias del servicio.
- d) No guardar las normas de confidencialidad.

3.\_Se considerará falta muy grave la reiteración de la comisión de faltas graves.

#### **ARTÍCULO 12.**

Sanciones.

Con el objeto de calificar las faltas ha de constituirse una Comisión de Evaluación formada por la licenciada en derecho, la psicóloga, una trabajadora social del Servicio de Atención a la Mujer del Ayuntamiento y una educadora adscrita al servicio.

Esta Comisión podrá proponer las siguientes sanciones:

- a) Faltas leves: apercibimiento oral o escrito.
- b) Faltas graves: apercibimiento oral o escrito y, en su caso, imposición de la reparación moral o práctica del daño efectuado.
- c) Faltas muy graves: salida del Programa.



## **DISPOSICION FINAL**

### **PUBLICACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 326 de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra, la presente Ordenanza no producirá efectos jurídicos en tanto no haya sido publicado íntegramente su texto en el BOLETIN OFICIAL de Navarra y haya transcurrido el plazo establecido para el ejercicio por la Administración del Estado o de la Comunidad Foral de la facultad de requerimiento a las entidades locales en orden a la anulación de sus actos o acuerdos.