

## **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DE CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DEL ILMO. AYUNTAMIENTO DE ALCANTARILLA**

### **EXPOSICION DE MOTIVOS**

El Ayuntamiento de Alcantarilla promueve y garantiza un sistema de Servicios Sociales de responsabilidad pública, mediante el acceso de la ciudadanía a las prestaciones básicas, la promoción y la cooperación social a través de la acción solidaria, así como la igualdad de oportunidades y la inclusión social de colectivos en situación de dificultad social.

En el año 1987 se crea el Departamento de Servicios Sociales en el Ayuntamiento de Alcantarilla y en el año 1989 se constituye, la primera unidad de trabajo social en un barrio vulnerable del municipio.

Y es en el año 1991, cuando se define una nueva estructura de Centro de Servicios Sociales, formalizando a partir de dicha fecha convenios con la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, para el desarrollo de las prestaciones básicas.

El Reglamento queda regulado, dentro del marco normativo definido por la Constitución Española, la Ley Orgánica 1/1998, de 15 de junio, de reforma de la Ley Orgánica 4/1982, de 9 de junio, del Estatuto de Autonomía para la Región de Murcia, la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen local y la Ley 3/2021, de 29 de julio, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

La Ley 3/2021, de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia, tiene por objeto promover y garantizar en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia el derecho de acceso, en condiciones de igualdad, a un sistema de servicios sociales de carácter universal y reconocer el derecho subjetivo a las prestaciones garantizadas del sistema de servicios sociales de responsabilidad pública, en las condiciones y términos específicamente previstos para cada una de ellas.

Así, atendiendo al principio de responsabilidad pública, pretende regular y ordenar el Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, estableciendo el marco normativo al que han de ajustarse las actuaciones públicas y la iniciativa privada en materia de servicios sociales, fomentando y garantizando el derecho a su participación en la prestación de los mismos, mediante concierto social u otras formas de colaboración sin perjuicio del resto de legislación que les sea aplicable y del desarrollo reglamentario que establezca la propia Ley, posibilitando la coordinación de las actuaciones públicas en materia de servicios sociales con el resto de las áreas de la política social, así como con todas aquellas actuaciones y recursos de la iniciativa social.

En el artículo 30 de la citada Ley establece que los Servicios Sociales de Atención Primaria constituyen la estructura básica del nivel primario de servicios sociales, serán de titularidad pública y de gestión directa y que posibilitarán el acceso de las personas usuarias al conjunto del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia y constituirán el nivel de referencia para la valoración de las necesidades, la planificación, el seguimiento, la evaluación de la atención y la coordinación con otros agentes e instituciones presentes en el territorio al objeto de articular la respuesta a las necesidades individuales y sociales de atención.

En su artículo 26, se establece que la Zona Básica de Servicios Sociales es la división territorial constituida por un municipio, y en la misma existirá un Centro de Servicios Sociales de Atención Primaria, desde donde se prestarán los servicios sociales de atención primaria.

## **TITULO I. DISPOSICIONES GENERALES**

### **Artículo 1. Objeto.**

El presente Reglamento tiene por objeto:

1. Regular el régimen y funcionamiento interno del Centro de Servicios Sociales de Alcantarilla, conforme a lo establecido en el Decreto nº 3/2015, de 23 de enero, por el que se regula la autorización, la acreditación, el registro y la inspección de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
2. Promover y garantizar en el ámbito del municipio de Alcantarilla el derecho de la ciudadanía a un Sistema de Servicios Sociales de responsabilidad pública.
3. Ordenar y estructurar el conjunto de recursos, actividades y prestaciones, orientadas a la satisfacción de las necesidades básicas y el pleno desarrollo de los individuos en el ámbito territorial del municipio de Alcantarilla.

### **Artículo 2. Definición del Centro.**

El Centro de Servicios Sociales de Atención Primaria es un equipamiento de titularidad y gestión pública. Constituye la estructura física, administrativa y técnica de las zonas básicas de servicios sociales donde se facilita el acceso al Sistema de Servicios Sociales y se desarrollan los programas propios de atención primaria.

El centro está dotado de la plantilla profesional, los medios materiales y financieros necesarios para el desarrollo de las Prestaciones Básicas de Servicios Sociales en su ámbito territorial. Se complementa con otras áreas adscritas al Servicio Municipal de Servicios Sociales dirigidas a colectivos que requieren de dotación de recursos específicos o con funciones de asesoramiento, apoyo y gestión.

### **Artículo 3. Titularidad del Centro.**

El Ayuntamiento de Alcantarilla ostenta la titularidad del Centro Municipal de Servicios Sociales, correspondiendo a la concejalía delegada con competencias en materia de Servicios Sociales, la gestión y planificación de la política de Servicios Sociales.

### **Artículo 4. Ámbito de Actuación.**

El Centro de Servicios Sociales es responsable de garantizar el acceso al Sistema Público de Servicios Sociales en el ámbito territorial que se determine para el municipio de Alcantarilla, atendiendo al principio de descentralización y garantizando la cobertura de la totalidad de la población de Alcantarilla.

## **Artículo 5. Principios Rectores.**

El Centro de Servicios Sociales se regirá por los principios rectores que se enuncian a continuación, conforme al art, 7 de la Ley 3/2021 de Servicios Sociales de la Región de Murcia:

- Universalidad.
- Igualdad efectiva.
- Responsabilidad pública.
- Respeto a los derechos legalmente reconocidos a las personas.
- Equidad.
- Prevención y dimensión comunitaria.
- Atención personalizada en integral y continuidad de la atención.
- Empoderamiento e inserción.
- Proximidad y descentralización.
- Participación.
- Solidaridad, promoción de la iniciativa social y del voluntariado.
- Planificación y coordinación.
- Calidad.
- Investigación, innovación y generación de conocimiento.
- Transparencia y publicidad.
- Accesibilidad.

## **Artículo 6. Objetivos.**

1. Promover y garantizar a toda persona, grupo o comunidad la cobertura de las necesidades básicas y sociales, y sus aspiraciones, asegurando la igualdad de oportunidades, el derecho a vivir dignamente durante todas las etapas de la vida, el acceso a los recursos, la promoción de la autonomía personal y funcional, la inclusión e integración social, la convivencia y la participación social.

2. Analizar la realidad social y prevenir y detectar las situaciones de necesidad social de la población, así como planificar y desarrollar estrategias de actuación, con especial atención a situaciones de vulnerabilidad, desprotección, desamparo, dependencia, exclusión y urgencia y emergencia social.

3. Promover y garantizar la distribución equitativa de los recursos sociales disponibles.

4. Fomentar la participación comunitaria, el apoyo mutuo, la acción voluntaria y las demás formas de intervención solidaria en los asuntos comunitarios como mecanismos para conseguir la cohesión social.

5. Promover una atención integral propia de la intervención social que aborde los planos individual, familiar, grupal y comunitario, como elementos esenciales para la comprensión de la persona dentro de sus contextos de desarrollo y siempre desde la perspectiva interdisciplinar.

6. Favorecer la convivencia de las personas y de los grupos sociales, considerando y atendiendo a su diversidad, y promover la tolerancia, el respeto y la responsabilidad en las relaciones personales y familiares.

7. Prestar unos servicios sociales de calidad.
8. Fomentar la coordinación entre los diferentes sistemas de protección social.
9. Garantizar o fomentar la accesibilidad real a toda la población.

## **TITULO II. ESTRUCTURA, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES**

### **CAPITULO 1. DE LA ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN**

#### **Artículo 7. Estructura.**

El Centro de Servicios Sociales constituye la estructura orgánica de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alcantarilla. Depende políticamente de la concejalía con competencias en materia de Servicios Sociales y técnicamente de la Jefatura del Servicio de la concejalía competente. La gestión administrativa y económico-financiera del Centro dependerá del Ayuntamiento de Alcantarilla.

En el Área de Bienestar Social, está integrado el Centro Municipal de Servicios Sociales, que a su vez está incluido en la Red Básica de Centros de Servicios Sociales de la Región de Murcia, tal y como indica la Ley 3/2021, de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

El Centro Municipal de Servicios Sociales se encuentra ubicado en la c/ Felipe López Navarro, s/n. (<https://goo.gl/maps/9hHxUfkKmMsTr2o7>). A su vez, existen tres Centros dependientes de la concejalía competente, ubicados en las siguientes sedes:

- Centro Integral San José Obrero, c/ Mar Menor, s/n. (<https://goo.gl/maps/BoRAMmwEzbzpFKpm8>).
- Centro de Estancias Diurnas "Pedro Hernández Caballero", c/ Antonio Galindo Caballero, nº 4 (<https://goo.gl/maps/iTB64oW9BVt1ULnW8>)
- Centro de Mayores de Campoamor, c/ Dr. Fleming, nº 16 (<https://goo.gl/maps/KjEEUFHKnC97mJ2XA>).

#### **Artículo 8. Programas.**

Las actuaciones de los Servicios Sociales de Atención Primaria se articularán, al menos, a través de cuatro programas:

a) Programa de Acogida y Orientación Social, que, dirigido a toda la población, ofrecerá intervención social a las personas que presenten demandas ante los servicios sociales a través de las Unidades de Trabajo Social.

Las Unidades de Trabajo Social (UTS) configuran el nivel más básico dentro del Centro, que actúa de manera directa e integral sobre un espacio poblacional y territorial reducido, canalizando las relaciones entre espacio y el Centro, lo que las convierte en las auténticas "puertas de entrada" al Sistema.

b) Programa de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia, que tendrá como objetivo posibilitar a las personas en situación de dependencia la permanencia en su medio habitual todo el tiempo que desee y sea posible. Este programa podrá estar dirigido también a personas que no se encuentren en dicha situación, siempre que no se pueda conseguir este objetivo a través de otros programas.

c) Programa de Prevención, Incorporación Social y Dinamización Comunitaria en atención primaria, que tendrá como finalidad favorecer la inclusión social de personas en riesgo o en situación de exclusión social en cualquiera de sus ámbitos.

d) Programa de Atención a la Infancia y Familia en atención primaria, que tendrá como objetivo asegurar a los menores de edad un entorno que permita su desarrollo personal, mediante mecanismos de protección, apoyo personal, familiar y social.

Los Servicios Sociales de Atención Primaria promoverán la participación social y la acción del voluntariado en cada uno de los programas citados anteriormente.

## **Artículo 9. Recursos Humanos.**

La plantilla del Centro Municipal de Servicios Sociales será adecuada en cuanto a estructura, número de profesionales y funciones, adaptando perfiles profesionales y métodos de trabajo a las necesidades del entorno donde se desarrolla la actividad laboral.

Las figuras profesionales que integran en el Centro suelen agruparse y estructurarse en las siguientes categorías:

- + Equipo de Dirección-Coordinación.
- + Equipo de Administración y Asesoría Jurídica.
- + Equipos de Intervención en zona, formados por técnicos/as de titulación en trabajo social, educación social, psicología, integración social, etc.
- + Equipos de Intervención en programas, formados por técnicos/as de titulación en trabajo social, educación social, psicología, integración social, etc.
- + Equipos de profesionales de atención directa, formado principalmente por auxiliares de atención domiciliaria, auxiliares de clínica y categorías similares.

## **CAPITULO 2. DEL FUNCIONAMIENTO**

### **Artículo 10. Modelo de atención y de intervención.**

El sistema de Servicios Sociales se basará en el enfoque comunitario y de proximidad de la atención, de acuerdo con los siguientes criterios:

1. Adaptar los recursos y las intervenciones a las características del municipio de Alcantarilla, identificando previamente sus necesidades.
2. Posibilitar la atención a las personas en su entorno habitual.

3. Diseñar el tipo de intervención adecuada en cada caso sobre la base de una evaluación de necesidades.

4. Asignar a cada persona o familia una persona profesional de referencia al objeto de garantizar la coherencia y la coordinación de las intervenciones.

5. Garantizar el carácter interdisciplinar de la intervención.

6. Incorporar el enfoque preventivo en todas las prestaciones, servicios, programas y actividades, actuando en la medida de lo posible, antes de que afloren o se agraven los riesgos o necesidades sociales.

### **Artículo 11. Tipos de prestaciones.**

Las prestaciones garantizadas del sistema de servicios sociales en el municipio de Alcantarilla pueden ser de servicio y económicas:

Las prestaciones de servicio son las actuaciones profesionales orientadas a atender las necesidades sociales, psicológicas y educativas, favoreciendo la inclusión social de la población.

Las prestaciones económicas son aportaciones dinerarias de carácter no periódico destinadas a personas en situación de necesidad personal y/o social.

El acceso a dichas prestaciones se atenderá conforme a lo dispuesto en las bases reguladoras o/y ordenanzas de cada prestación.

Las prestaciones se pueden combinar entre sí para conseguir los objetivos que se establezcan en función de la necesidad a tratar por cada grupo o persona usuaria, pudiendo condicionarse, a la colaboración activa de la persona usuaria en la intervención o en el proceso de integración social, o su participación en la financiación.

### **Artículo 12. Titulares de los derechos.**

Tendrán derecho a la atención social desde el Centro de Servicios Sociales:

+ Con carácter general: la ciudadanía empadronada y residente en el ámbito territorial del municipio de Alcantarilla, así como las personas transeúntes.

Las personas extranjeras, exiliadas, refugiadas y apátridas residentes en el municipio, conforme a lo dispuesto en la normativa estatal básica que le sea de aplicación y en los tratados y convenios internacionales vigentes en esta materia, sin perjuicio de lo que se establezca reglamentariamente para quienes se encuentren en situación de riesgo y/o reconocido estado de necesidad.

+ Con carácter prioritario: las personas, familias o grupos sociales que se encuentren en situación de vulnerabilidad, exclusión social o en riesgo de padecerla.

### **Artículo 13. Sistema de acceso.**

Se podrá acceder a los servicios y prestaciones del Centro de Servicios Sociales a través de los siguientes cauces:

- Mediante solicitud de la persona interesada o de su representante legal.
- De oficio a propuesta de los profesionales de servicios sociales o cuando venga motivado por resolución administrativa o derivación de otros recursos, servicios o administraciones, todo ello de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.
- Este acceso se dará por cita previa presencial o telefónica, o a requerimiento de los profesionales.

### **Artículo 14. Causas de baja.**

La baja de las personas usuarias se producirá por los siguientes motivos:

1. Traslado de residencia efectiva fuera del ámbito territorial municipal, aunque la persona permanezca empadronada en el municipio de Alcantarilla.
2. Fallecimiento.
3. A petición de la persona usuaria por su voluntad y mediante presentación de escrito ante el Ayuntamiento, siempre y cuando no se detecte incapacidad, situación de riesgo en menores y/o mayores desprotegidos, o sus actuaciones no interfieran en derechos de terceros.
4. Que hayan cesado las causas que motivaron su condición de usuario/a.
5. Incumplimiento de los deberes establecidos en este reglamento.

### **Artículo 15. Registro de las Personas Usuarias.**

El sistema informático de recogida y gestión de datos es el Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS), aplicación desarrollada por el Ministerio con competencias en materia de Servicios Sociales en colaboración con las Comunidades Autónomas, cuyo fichero de datos es titularidad del Ayuntamiento de Alcantarilla.

Por cada persona o unidad familiar atendida se creará un expediente en el que conste sus datos de identificación, informes, valoraciones e intervenciones realizadas.

Estos expedientes serán confidenciales y deberán ser tratados de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantías de Derechos Digitales.

## **Artículo 16. Recursos materiales y equipamiento.**

El Centro Municipal de Servicios Sociales estará dotado de los recursos materiales y equipamientos necesarios para el ejercicio de sus competencias, dispondrá de las infraestructuras adecuadas a sus funciones y cumplirá la normativa vigente en materia de edificación, seguridad, higiene, prevención de riesgos laborales, privacidad y supresión de barreras arquitectónicas en el exterior e interior siguiendo las normativas existentes en materia de accesibilidad.

## **Artículo 17. Uso de espacios y normas de convivencia.**

Con independencia de las dependencias y zonas destinadas al personal respectivo, cada Centro dispondrá como mínimo de los siguientes espacios debidamente equipados y acondicionados, dentro de las limitaciones del edificio donde se localice:

A) Despacho para entrevistas individualizadas debidamente acondicionado para preservar la confidencialidad de las relaciones entre personas usuarias y profesionales.

B) Sala multiuso con capacidad suficiente para reuniones de trabajo, entrevistas grupales, actividades polivalentes tales como conferencias, exposiciones, etcétera.

Las personas usuarias y profesionales tienen la obligación de guardar las normas de convivencia y respeto mutuo en el Centro de Servicios Sociales, así como centros dependientes de la concejalía y/o, en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.

En cuanto a las normas de convivencia, el Decálogo básico, que deberá estar expuesto en todas las dependencias, será el siguiente:

1. Puntualidad en la atención y asistencia en las citas concertadas. En caso de existir algún imprevisto, que impida el desarrollo de la cita por parte de la persona usuaria, se deberá comunicar con antelación. Y si el imprevisto, sucede por parte del personal se deberá garantizar la comunicación a la persona usuaria y planificar una nueva cita.

2. Atención en despacho técnico, evitando en todo momento atenciones fuera de dicho espacio (pasillos, zonas comunes o zonas que no garanticen la confidencialidad y la protección de datos).

3. Mantener la limpieza y organización de los despachos, así como de las zonas comunes.

4. Administración electrónica, siguiendo el criterio de papel cero, debiendo en todo momento, evitar la exposición de datos personales (custodia de expedientes, no dejar documentación sobre las mesas de trabajo, etc.).

5. Espacio libre de humos: en el interior y en el acceso a las dependencias del Centro de Servicios sociales y centros dependientes de la concejalía.



6. Están prohibidas la tenencia, así como el consumo de sustancias adictivas dentro del espacio del Centro de Servicios Sociales, como en los centros dependientes.

7. Las personas usuarias deberán mantener el debido respeto tanto a las personas trabajadoras del Centro de Servicios Sociales, como al resto de personas usuarias, así como hacer buen uso de los bienes muebles e instalaciones del centro.

8. El personal laboral/funcionario dependiente del Centro de Servicios Sociales, se registrarán con el más absoluto respeto a la dignidad de cada persona usuaria con independencia de la nacionalidad, etnia, sexo, religión, condición social o cualquier otra circunstancia personal o social.

9. Mantener una actitud dialogante y constructiva, evitando el uso de un lenguaje y/o comportamiento violento, irrespetuoso y amenazante.

10. Respetar los espacios de trabajo compartido por los distintos equipos, en cuanto a horario, reparto de tareas y/o compromisos adquiridos.

### **Artículo 18. Régimen de precios de servicios fijos y complementarios.**

Los servicios de Información, Valoración y Asesoramiento de Inserción social, atención en el medio familiar y de promoción y cooperación social tendrán el carácter de universales y serán gratuitos para todos los ciudadanos.

En aquellos otros servicios que se determine la existencia de tasas o copago se atenderá a lo dispuesto en la reglamentación correspondiente.

### **Artículo 19. Organización funcional.**

A nivel de funcionamiento interno del Centro se regula mediante un modelo de organización, que se operativiza a través de los siguientes instrumentos:

**Reunión General:** Instrumento básico de participación y de comunicación y traslado de información. Esta reunión está dirigida a todos los profesionales del Centro. Su periodicidad es mensual, con carácter ordinario y, extraordinario, cuando se estime necesario.

#### **Reunión de Equipo de Gestión:**

Está integrada por la jefatura de servicio, la dirección del Centro y la coordinación. Las funciones que desarrolla son:

1. Planificación y programación.
2. Coordinación programática e interinstitucional.
3. Formación e información sobre directrices e instrucciones de la estructura a nivel central.
4. Seguimiento y control del funcionamiento del Centro.
5. Tramitación y justificación de subvenciones.
6. Control presupuestario.
7. Organización de recursos humanos del área.

8. Evaluación de gestión del Centro.
9. Cualesquiera otras cuestiones de carácter general que afecten a la globalidad del funcionamiento del Centro.

Tiene una periodicidad semanal, de forma ordinaria y, con carácter extraordinario, cuando se estime necesario.

**Reunión de Equipo Técnico:** Instrumento básico de participación, programación y canalización de demandas. Integrado por todos los/as técnicos/as del Centro. Su periodicidad es quincenal, con carácter ordinario y, extraordinario, cuando se estime necesario. Las funciones que desarrollan son:

1. Estudio, análisis y valoración de casos.
2. Apoyo y orientación técnica.
3. Diagnóstico y diseño de intervención.
4. Canalización a programas y/o derivación a recursos externos.
5. Organización de actividades y reparto de tareas.
6. Seguimiento de casos.
7. Seminarios formativos: normativa, documentación, información de otras entidades.

**Comisión de Valoración de Ayudas y Servicios,** con una periodicidad semanal. Integrada por la directora del Centro de servicios sociales y los/las trabajadores/as sociales de zona, y de los distintos programas del centro. Está comisión elevará un dictamen semanal, que se elevará a Junta de Gobierno, como órgano decisorio en cuanto a la concesión de las ayudas de atención a necesidades sociales, conforme al reglamento que las regula.

#### **Reuniones Equipos de Trabajo:**

- Equipos de Familia, Acompañamiento y de Zona, con una periodicidad semanal, realizándose supervisión de casos, metodología de intervención y planificación de esta. Integrada por los/las técnicos/as del programa.
- Reuniones Servicio de Ayuda a Domicilio municipal, con una periodicidad semanal, realizándose seguimiento, supervisión y planificación del servicio, así como análisis de casos. Reuniones de supervisión con el personal auxiliar de ayuda a domicilio.
- Reuniones externas:
  - Del propio ayuntamiento. Así mismo se contempla la participación en otros espacios de coordinación con los distintos servicios municipales del ayuntamiento.
  - Del propio sistema de servicios sociales y con otras administraciones públicas y entidades sociales, especialmente con aquellos servicios que puedan confluir intereses comunes en la atención a la ciudadanía.
  - De otros sistemas de protección social.

#### **Artículo 20. Horario**

El Centro permanecerá abierto de lunes a viernes en horario de 7:30 a 15:00 horas, siendo el horario de atención al público de 9:00 a 14:00 horas, con posibilidad

de ampliación y/o modificación, en su caso, de acuerdo con las circunstancias y necesidades del Servicio.

Las actividades de horario de tarde se orientan al trabajo de grupos, acción comunitaria, cooperación social, promoción de grupos de voluntariado y asociaciones.

### **Artículo 21. Visitas y salidas de acompañamiento.**

Las visitas a domicilio se realizarán, como regla general, previo acuerdo con las personas que deban ser atendidas, respetando, en todo caso, las costumbres y forma de vida del colectivo en el cual se integra. Sin embargo, podrán realizarse visitas a domicilio, sin previo aviso, cuando sea preciso para detectar una situación de riesgo social o como estrategia para un mejor diagnóstico de la situación de necesidad. En estos supuestos, siempre se contará con el consentimiento de la persona que deba ser atendida, para acceder al domicilio.

Las salidas de acompañamiento a las personas usuarias, se realizarán previo acuerdo con estas, para fortalecer y facilitar los procesos de intervención que se están desarrollando.

### **Artículo 22. Situaciones de Urgencia y de Emergencia social.**

Se considera urgencia social aquellas situaciones excepcionales o extraordinarias y puntuales en las que, atendiendo a criterios profesionales, pudiera encontrarse una persona o grupo de personas que requieran una actuación inmediata y sin la que podría producirse un deterioro o agravamiento del estado de vulnerabilidad y desprotección.

Se considera emergencia social aquella situación derivada de crisis social, catástrofe o accidente que requiera una atención inmediata y una coordinación de los servicios sociales de atención primaria con los de atención especializada, cuando afecten a la convivencia, alojamiento y cobertura de las necesidades básicas de las personas, incluida la atención a las crisis emocionales derivadas de las mismas.

### **Artículo 23. Sugerencias y/o reclamaciones.**

Desde una filosofía de mejora constante, el Servicio Municipal de Servicios Sociales pone a disposición de la ciudadanía del Centro de Servicios Sociales un buzón de sugerencias y quejas que también estará disponible a través del Portal Web <https://www.alcantarilla.es/buzon-ciudadano-digital/>. Así mismo se podrá presentar escrito de Reclamación ante el Ayuntamiento de Alcantarilla, mediante instancia en modelo normalizado, que estará a disposición de las personas usuarias en el Centro de Servicios Sociales. El escrito se podrá presentar en cualquier oficina de registro municipal o por medios telemáticos. Una vez tramitada la Reclamación, se comunicará a la persona interesada las medidas adoptadas y/o de las actuaciones realizadas.

Cualquier incidencia que se produjese, será convenientemente documentada. La figura del director del Centro instruirá el oportuno expediente informativo, recopilando la información, tratando el suceso o queja con las personas afectadas (persona usuaria, profesionales de referencia y equipo de dirección/coordinación).

Una vez valorado e instruido el expediente, la Dirección elevará al concejal del área la correspondiente propuesta de resolución.

### **TITULO III. SISTEMA DE PARTICIPACIÓN**

#### **Artículo 24. Participación social.**

El Ayuntamiento de Alcantarilla, a través de sus concejalías competentes y en el marco de sus competencias, deberán fomentar la participación de la población en general, de los colectivos de usuarios, de profesionales de los servicios sociales, del tercer sector de acción social, de la iniciativa social, de la iniciativa privada mercantil y de las organizaciones sindicales y empresarias más representativas en la planificación, gestión y evaluación del sistema de servicios sociales. Para ello, articulará y regulará los medios y canales que se consideren adecuados.

### **TITULO IV. DERECHOS Y DEBERES**

#### **Artículo 25. Derechos de las personas usuarias**

Las personas usuarias de los servicios o prestaciones del Centro Municipal de Servicios Sociales tienen los siguientes derechos:

- a) A ser respetadas y tratadas con deferencia, tanto por parte del personal del Centro como de las demás personas usuarias.
- b) A no ser discriminadas por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- c) Al respeto de sus convicciones cívicas, políticas, morales y religiosas.
- d) A la intimidad y la confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos, de acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantías de derechos Digitales.
- e) A recibir una atención personalizada acorde con sus necesidades específicas y a la promoción social.
- f) A ser atendidas en el día y hora de la cita concertada y a ser avisadas cuando por circunstancias imprevistas deba modificarse.
- g) A recibir información y orientación sobre las necesidades planteadas y de acceso a los recursos sociales.
- h) A tener asignado profesionales de referencia.
- i) A recibir servicios de calidad o ayudas prescritas técnicamente con el contenido y la duración que en cada caso se valore, en las condiciones que legal o reglamentariamente tengan establecidas.
- j) A conocer en todo momento, de existir, el precio vigente de los servicios que se solicitan.
- k) A recibir información puntual de las modificaciones que pudieran producirse en la prestación o servicio que perciben.
- l) A ser oídas sobre cuantas incidencias relevantes observen en la prestación del servicio, así como disponer de cauces formales para formular quejas, reclamaciones y sugerencias.
- m) A renunciar de forma voluntaria a la prestación o servicio.
- n) A permanecer en su entorno, siempre que sea posible.
- o) A la participación en las actividades y servicios de acuerdo con los criterios y condiciones que en los mismos se establezcan.

- p) A formar parte de los diferentes órganos de participación creados al respecto.
- q) A los derechos reconocidos en la Constitución y en las Leyes.

## **Artículo 26. Deberes de las personas usuarias**

Las personas usuarias de los Servicios o Programas del Centro tienen las siguientes obligaciones:

- a) Conocer y cumplir el presente Reglamento.
- b) Facilitar todos los datos, documentos e información necesarios para el seguimiento técnico y administrativo de su expediente y el desarrollo de la prestación o servicio.
- c) Cumplir las normas y condiciones establecidas legal o reglamentariamente para la percepción de los recursos y servicios.
- d) Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión y extinción del servicio o prestación que percibe.
- e) Colaborar con los Profesionales de Servicios Sociales, cumpliendo con los compromisos que se establezcan para la resolución de las diferentes situaciones de dificultad.
- f) Acudir al lugar, el día y a la hora cuando hayan sido previamente citados para su atención, avisando con antelación suficiente cuando ello no fuese posible.
- g) Respetar el buen uso de las instalaciones del Centro, mantener un comportamiento adecuado y respetuoso en las actividades y servicios, así como en las relaciones con otros usuarios/as y con los profesionales.
- h) Poner en conocimiento de la Dirección del Centro cualquier anomalía o irregularidad que observe en la dinámica de funcionamiento del Centro.

## **Artículo 27. Derechos de los colectivos profesionales del Sistema de Servicios Sociales.**

Las personas profesionales del Sistema de Servicios Sociales, además de los que les reconoce el ordenamiento jurídico, tendrán con carácter específico los siguientes derechos:

- a) Desempeñar su actividad profesional en condiciones de igualdad y dignidad.
- b) A una formación continua y adecuada al contenido de la actividad que hayan de desarrollar.
- c) Conocer las herramientas técnicas y tecnológicas que hayan de emplear para su actividad profesional.
- d) Formar parte de los órganos de participación y a intervenir en los procesos de evaluación de los servicios, en los términos y condiciones previstos normativamente.
- e) Contar con los medios y apoyos necesarios para desarrollar su actividad con calidad, eficacia y eficiencia.
- f) Derecho al reconocimiento y acreditación de sus competencias profesionales.
- g) Gozar del respeto y el apoyo debidos.
- h) Estar informado sobre las competencias y funciones, así como sobre el marco de actuación del puesto de trabajo.

- i) Ser tratado con respeto y consideración en su trabajo por parte de los usuarios.
- j) Renunciar a prestar atención profesional ante situaciones de injurias, amenazas o agresiones físicas, verbales y de cualquier otra naturaleza, contra ellas, siempre que ello no comporte desatención, de acuerdo con el procedimiento que se establezca reglamentariamente.

## **Artículo 28. Deberes de los colectivos profesionales del sistema de servicios sociales.**

Las personas profesionales del Sistema de Servicios Sociales, además de los que le impone la legislación aplicable, tendrán con carácter específico los siguientes deberes:

- a) Dispensar a las personas usuarias de los servicios sociales, a los responsables de estos servicios y a profesionales un trato digno y correcto, protegiendo su intimidad.
- b) Realizar una formación continua y adecuada al contenido de la actividad que hayan de desarrollar.
- c) Conocer las herramientas técnicas y tecnológicas que hayan de emplear para su actividad profesional.
- d) Contribuir a través de su práctica profesional al logro de los resultados sobre el empoderamiento de las personas para el pleno desarrollo de sus capacidades, la mejora de la calidad de vida y el bienestar social de la población.
- e) Conocer y cumplir la normativa reguladora en materia de servicios sociales y, de modo particular, aquellas normas que afectan a los servicios y programas en los que desempeña su actividad profesional.
- f) Deber de confidencialidad de todas las informaciones de carácter personal que reciba en su intervención profesional por cualquier medio.

## **TITULO V. REGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES**

### **Artículo 29. Infracciones**

Se consideran infracciones las acciones y omisiones tipificadas y sancionadas en el presente Reglamento de Régimen Interno.

Son responsables de las infracciones, las personas físicas o jurídicas que incurran en las acciones u omisiones tipificadas en el presente artículo.

#### **29.1. Infracciones leves**

1. El incumplimiento de la normativa aplicable en materia de servicios sociales, cuando del mismo no se derive perjuicio directo y concreto sobre las personas usuarias de servicios sociales, y no esté calificado como infracción grave o muy grave.
2. La prestación de una asistencia inadecuada, siempre que no se cause a las personas usuarias perjuicios de carácter grave.
3. La alteración de las normas de convivencia y falta de respeto a las personas usuarias y profesionales del Centro.
4. La negligencia o el uso inadecuado de las instalaciones, enseres y mobiliario del Centro.

5. El entorpecimiento de las actividades que se desarrollan por parte del Centro.
6. El estado de intoxicación provocado por el consumo de alcohol y/o de la ingesta de otras sustancias tóxicas.
7. La ofensa física y/o verbal a otras personas usuarias y/o a las personas trabajadoras del Centro.

### **29.2. Infracciones graves**

1. La reiteración de infracciones leves, desde la tercera cometida, previamente sancionadas.
2. El incumplimiento de la normativa aplicable en materia de servicios sociales, cuando del mismo se derive perjuicio directo y concreto sobre las personas usuarias de servicios sociales, y no esté calificado como infracción muy grave.
3. La falta de la obligada confidencialidad respecto de los datos personales, sociales y sanitarios de los usuarios y de la información relacionada con su proceso.
4. La prestación de una asistencia inadecuada siempre que la misma cause perjuicio de carácter grave.
5. El entorpecimiento u obstaculización a las personas usuarias de los servicios, del disfrute de los derechos reconocidos por la normativa vigente.
6. La vulneración del derecho a la integridad física y moral, siempre que no constituya infracción penal.
7. Las irregularidades en la administración, custodia y manejo de fondos y bienes de la persona usuaria, de las entidades, centros y servicios por parte de sus directores, administradores o personas responsables.
8. Promover y originar altercados violentos.
9. La sustracción de bienes o de cualquier clase de objetos propiedad del Ayuntamiento de Alcantarilla, del personal o de cualquier persona usuaria.
10. El falseamiento u ocultación de datos en relación con el disfrute de cualquier prestación o servicio.
11. Alterar las normas de convivencia de forma habitual, creando situaciones de malestar.
12. Producir daños graves, intencionados o por negligencia inexcusable, en las instalaciones, mobiliario o enseres del Centro.

### **29.3. Infracciones muy graves**

1. La reiteración de infracciones graves, desde la tercera cometida, previamente sancionadas.
2. Desobediencia a las indicaciones del personal o la participación en altercados, riñas o peleas que requieran la intervención policial.
3. Agresiones verbales (insultos, injurias, amenazas o calumnias) respecto a otras personas usuarias y/o personas trabajadoras del Centro.
4. Agresión física a otras personas usuarias y/o personas trabajadoras del Centro.
5. Cualquiera de las infracciones calificadas como graves, si de su comisión se deriva daño notorio de imposible o difícil reparación para las personas usuarias de servicios sociales, o de gran trascendencia social.
6. La coacción, intimidación, detención y secuestro respecto a los profesionales u otras personas que encuentren en el Centro.



## **Artículo 30. Sanciones**

La dirección y profesionales del Centro Municipal de Servicios Sociales podrán amonestar verbalmente a toda persona que con su comportamiento altere el orden y el buen funcionamiento de éste. Las infracciones mencionadas en el artículo anterior serán sancionadas del siguiente modo:

1. Sanciones a Infracciones leves:

- Amonestación individual por escrito.

2. Sanciones a Infracciones graves:

- Modificación y limitación en las condiciones de atención a la persona usuaria o unidad familiar o de convivencia, que puede conllevar un cambio de centro de referencia y/o profesional que lleve a cabo la intervención y otras que se consideren adecuadas, por un periodo de tiempo no inferior a tres meses y no superior a un año.

- Pérdida del recurso o prestación al que se haya accedido de forma fraudulenta y si procede, el reintegro de las ayudas percibidas.

3. Sanciones a Infracciones muy graves:

- Modificación y limitación en las condiciones de atención a la persona usuaria o unidad familiar o de convivencia, con carácter permanente.

## **Artículo 31. Procedimiento sancionador**

La imposición de cualquiera de las sanciones reguladas en este artículo se realizará mediante la instrucción del correspondiente expediente sancionador, conforme a lo regulado en el Título IV de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y el Título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

## **Artículo 32. Responsabilidad civil y penal**

Las responsabilidades administrativas derivadas del presente Reglamento se exigirán sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales que pudieran resultar.

## **Disposiciones adicionales**

### **Primera. Documentación técnica.**

Los soportes documentales normalizados, así como los procedimientos aprobados para la tramitación y gestión de los diferentes recursos y prestaciones estarán disponibles para uso de los profesionales en la Intranet del Servicio Municipal de Servicios Sociales (aplicación informática de gestión de la información y documentación de acceso restringido a las y los profesionales).



## **Segunda. Prácticas de alumnado y colaboraciones con entidades**

El alumnado de la Universidad y otras instituciones educativas públicas podrá realizar las prácticas en el Centro Municipal de Servicios Sociales, siempre y cuando exista convenio establecido con el Ayuntamiento de Alcantarilla.

El personal del Centro Municipal de Servicios Sociales podrá realizar colaboraciones no remuneradas en sesiones informativas en instituciones educativas u otras entidades e información para estudios o trabajos de investigación autorizados.

## **Tercera. Extensión del ámbito de aplicación**

El presente Reglamento será referencia normativa para otras áreas dependientes orgánicamente del Servicio Municipal de Servicios Sociales en todo aquello que les sea de aplicación en función del contenido, organización y funcionamiento de cada área.

## **Cuarta. Desarrollo Reglamentario**

Corresponde a la Alcaldía-Presidencia, por Decreto, la facultad de desarrollar el presente Reglamento. Dicha facultad podrá delegarse en el/la concejal/a Delegado/a de Servicios Sociales.

## **Disposición final**

El presente Reglamento entrará en vigor, una vez publicado completamente su texto en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, y transcurrido el plazo previsto en el art. 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril. Reguladora de las Bases del Régimen Local modificada por la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local.