

Sección I. Disposiciones generales

AYUNTAMIENTO DE PALMA

5668

Aprobación definitiva del Reglamento de organización y funcionamiento de los servicios sociales comunitarios del Ayuntamiento de Palma

La Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Palma elevó al Pleno Municipal, reunido en sesión ordinaria de 30 de junio de 2022 y siguiendo las prescripciones del artículo 101 del Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Palma, de los artículos 22 y 123 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen local y lo establecido en el RDL 2/2004, de 5 de marzo, que aprobó el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, el siguiente Acuerdo:

“...

PRIMERO.- Dar cuenta de la aprobación definitiva del Reglamento de organización y funcionamiento de los Servicios sociales comunitarios del Ayuntamiento de Palma, el cual se adjunta. Esta aprobación definitiva se hace de conformidad con lo establecido en el artículo 102 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Illes Balears y con lo que determina el artículo 101 del Reglamento orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Palma, una vez no se han presentado reclamaciones ni sugerencias durante el plazo de información pública y audiencia a los interesados, convirtiéndose de esta manera en definitivo el Acuerdo Plenario de aprobación inicial de 28 de abril de 2022.

SEGUNDO.- Publicar en el Boletín Oficial de las Islas Baleares el texto íntegro del Reglamento de organización y funcionamiento de los Servicios sociales comunitarios del Ayuntamiento de Palma a los efectos oportunos.

...”

Palma, en la fecha de la firma electrónica (30 de junio de 2022)

La jefa del Servicio de Bienestar Social

p.d. Decreto de Alcaldía núm. 3000/2014, de 26/02/2014

(BOIB núm. 30, de 04/03/2014)

M. Pilar Perelló Muñoz

REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS DEL AYUNTAMIENTO DE PALMA

Preámbulo

La Constitución establece en su artículo 41 la garantía de un régimen público de seguridad social para toda la ciudadanía, así como la asistencia y prestaciones suficientes para todas y todos los ciudadanos que se encuentren en situación de necesidad.

El artículo 16 del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears dispone, bajo el título de derechos sociales, que la actuación de las administraciones públicas de las Illes Balears deberá centrarse, primordialmente, y entre otros ámbitos, en el de la asistencia social a las personas que sufran marginación, pobreza o exclusión social.

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, establece en su artículo 25.2. e), que el municipio ejercerá en todo caso como competencias propias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, la evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación de riesgo de exclusión social. Igualmente, la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares, da competencias en materia de servicios sociales a los ayuntamientos en general y la Ley 23/2006, de 20 de diciembre, de capitalidad de Palma, en particular.

En el ejercicio de las competencias atribuidas por la Ley orgánica 2/1983, de 25 de febrero, por la que se aprobó el Estatuto de autonomía de las Islas Baleares, en 1987, el parlamento de las Islas Baleares aprobó la primera ley autonómica que regulaba a los servicios sociales. Esta ley ha sido actualizada por la 4/2009, de 11 de junio, de Servicios sociales de las Islas Baleares, actualmente vigente.



El Decreto 48/2011, de 13 de mayo, por el que se regulan los principios generales y las directrices de coordinación de los servicios sociales comunitarios básicos, el Decreto 66/2016, de 18 de noviembre, por el que se aprueba la cartera básica de servicios sociales de las Islas Baleares 2017-2020 y se establecen principios generales para las carteras insulares y locales, la cartera municipal de servicios sociales aprobada por el Pleno del Ayuntamiento en sesión ordinaria del 30 de noviembre de 2017, y el vigente Reglamento de los centros municipales de servicios sociales del Ayuntamiento de Palma, aprobado por el pleno del Ayuntamiento de Palma en sesión ordinaria de 28 de abril de 2016 y publicado en el BOIB núm. 61 de 14 de mayo de 2016, constituyen el actual marco normativo que regula los servicios sociales comunitarios del Ayuntamiento de Palma.

La aprobación de una norma de carácter reglamentario para regular el funcionamiento de los servicios sociales comunitarios responde a la necesidad de disponer de un marco jurídico adecuado para el ejercicio de las atribuciones del Ayuntamiento de Palma en esta materia. Dentro de este marco, se aprobó el citado Reglamento de los centros municipales de servicios sociales del Ayuntamiento de Palma, aprobado por el pleno del Ayuntamiento de Palma publicado en el BOIB núm. 61 de 14 de mayo de 2016. La evolución de los servicios sociales durante los últimos años, y sobre todo el importante crecimiento de las prestaciones que se encuentran en el ámbito de los servicios sociales y por su impacto en la población de la ciudad, hace necesario adaptar la normativa actual a la realidad que vivimos mediante la aprobación de un nuevo texto reglamentario.

En cumplimiento del artículo 129.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, es necesario regular las competencias, organización y funcionamiento de los servicios sociales comunitarios del Ayuntamiento de Palma previstos en la cartera municipal con el fin de garantizar los derechos sociales y, particularmente, la atención de las necesidades sociales de las personas ciudadanas de Palma mediante la aprobación de un reglamento, que en todo caso supone derogar y sustituir el anterior reglamento de los centros municipales de servicios sociales del Ayuntamiento de Palma, aprobado por el pleno del Ayuntamiento de Palma en sesión ordinaria de 28 de abril de 2016 y publicado en el BOIB núm. 61 de 14 de mayo de 2016.

Por tanto, la regulación reglamentaria de esta materia supone una garantía adicional de los derechos de la ciudadanía y se garantizan los principios de necesidad, eficacia y proporcionalidad así como el de seguridad jurídica. El principio de transparencia queda garantizado con la publicación del proyecto reglamentario en la página web del Ayuntamiento de Palma. Además, se garantiza en todo momento la audiencia a la ciudadanía mediante la remisión del proyecto reglamentario a las entidades miembros del Consejo Municipal de Servicios Sociales. Por último, en cuanto al principio de eficiencia, este reglamento no impone cargas administrativas teniendo en cuenta que no regula propiamente un procedimiento administrativo que implique actuaciones por parte de las personas interesadas. En cuanto a la sostenibilidad financiera de este reglamento, se ha sometido al informe de intervención, si bien la aplicación del mismo no implica un gasto económico concreto.

Capítulo 1

Disposiciones generales

Artículo 1

Objeto del Reglamento de servicios sociales comunitarios

Este Reglamento tiene por objeto regular las competencias, organización y funcionamiento de los servicios sociales comunitarios del Ayuntamiento de Palma previstos en la cartera municipal con el fin de garantizar los derechos sociales y, particularmente, la atención de las necesidades sociales de las personas ciudadanas de Palma.

Artículo 2

Titulares de derecho de acceso a los servicios sociales comunitarios

1. Con carácter general, son titulares de derecho de acceso a los servicios sociales comunitarios a efectos de información, asesoramiento, orientación y derivación en materia de atención social, las personas ciudadanas residentes de Palma incluidas en el artículo 5 de la ley 4/2009, de 11 de junio, de Servicios sociales de las Islas Baleares.
2. Podrán acceder a la totalidad de los servicios y prestaciones incluidas en la cartera municipal de servicios sociales aquellas personas ciudadanas de Palma, empadronadas con residencia efectiva y que se encuentren en situación de necesidad social previa valoración profesional.
3. El acceso a los servicios sociales comunitarios será a petición de la persona interesada ya través de los diferentes dispositivos habilitados al efecto que se regulan en este reglamento.



Capítulo II
Organización y funcionamiento de los servicios sociales comunitarios

Sección primera
Organización estructural de los servicios sociales comunitarios

Artículo 3
Estructura de los servicios sociales comunitarios

1. Los servicios sociales comunitarios básicos son la puerta de entrada al sistema de servicios sociales municipales y son la garantía de accesibilidad a las personas usuarias ya sus ámbitos personal, familiar y social.
2. Los servicios sociales comunitarios municipales comprenden de acuerdo con el arte. 18 del decreto 48/2011 por el que se regulan los principios generales y las directrices de coordinación de los servicios sociales comunitarios básicos los siguientes niveles de atención:
 - a) Servicios sociales comunitarios básicos.
 - b) Servicios sociales comunitarios específicos.

Sin detrimento de la atribución puntual que pueda desprenderse de acuerdos y delegaciones competenciales con otras administraciones al respecto de los servicios sociales especializados.

3. Los servicios sociales comunitarios básicos y específicos atienden a la población del municipio de Palma en función de unas características y necesidades determinadas reguladas en la Ley 4/2009, de 11 de junio.
4. Para el desarrollo de los servicios básicos y específicos, la concejalía competente dispondrá de las unidades de apoyo administrativo, económico y jurídico necesarias para garantizar un correcto procedimiento en la gestión del Área.
5. Los centros y dispositivos municipales de servicios sociales constituyen el equipamiento fundamental para ofrecer servicios sociales comunitarios básicos y específicos, dotados de recursos humanos, materiales y financieros necesarios para el desarrollo de las prestaciones previstas en la cartera municipal de servicios sociales.

Artículo 4
Servicios sociales comunitarios básicos

1. Los servicios sociales comunitarios básicos tienen un carácter universal, abierto y polivalente, constituyen el canal normal de acceso al sistema de servicios sociales, garantizando la universalidad del sistema y su proximidad a las personas usuarias y a los ámbitos familiar y social.
2. Los servicios sociales comunitarios básicos se desarrollarán desde servicios, centros dispositivos y programas de servicios sociales polivalentes, mediante equipos multidisciplinares integrados por el personal profesional necesario en función de la estructura orgánica y funcional que se establece en este reglamento.
3. Los servicios sociales comunitarios básicos tienen las siguientes funciones:
 - a) Detectar las situaciones de riesgo y necesidad personal, familiar y comunitaria en su ámbito territorial.
 - b) Valorar las situaciones de necesidad y realizar su diagnóstico social, desde una perspectiva interdisciplinar, que se hace a petición de la persona usuaria, de su entorno familiar, de convivencia o social o a petición de otros servicios de la red pública de servicios sociales.
 - c) Ofrecer información, orientación y asesoramiento a las personas con relación a los derechos y recursos sociales y a las actuaciones sociales a las que pueden tener acceso.
 - d) Elaborar un plan de intervención comunitaria que dé respuesta a las necesidades detectadas y evaluarlo periódicamente.
 - e) Cumplir las actuaciones preventivas, el tratamiento social y las intervenciones necesarias en situaciones de necesidad social, y realizar su evaluación.
 - f) Intervenir en los núcleos familiares o de convivencia en situación de necesidad social, especialmente si existen menores.
 - g) Proponer y establecer el programa individual de atención a la dependencia y de promoción de la autonomía personal, salvo en las situaciones en las que la persona esté ingresada de forma permanente en un centro de la red pública.
En estos últimos casos, deben elaborarlo los servicios de trabajo social del centro de la red pública.
 - h) Revisar el programa individual de atención a la dependencia y promoción de la autonomía personal, cuando corresponda.
 - i) Impulsar proyectos comunitarios y programas transversales, especialmente los que buscan la integración y la participación social de las personas, las familias.



- j) Fomentar la participación activa de la ciudadanía mediante estrategias socioeducativas que impulsen la solidaridad y la cooperación social organizada.
- k) Prestar servicios de ayuda a domicilio, teleasistencia y soporte a la unidad familiar o de convivencia, en coordinación con los servicios sanitarios a domicilio.
- l) Prestar servicios de intervención socioeducativa no residencial para niños y adolescentes.
- m) Orientar el acceso a los servicios sociales especializados, especialmente los de atención diurna, tecnológica y residencial.
- n) Promover medidas de inserción social, laboral y educativa.
- o) Gestionar prestaciones de urgencia social.
- p) Aplicar protocolos de detección, prevención y atención ante malos tratos a personas de los colectivos más vulnerables.
- q) Gestionar la tramitación de las prestaciones económicas de ámbito municipal y las demás que le sean atribuidas.
- r) Coordinarse con los servicios sociales especializados, con los equipos profesionales de otros sistemas de bienestar social, con las entidades del mundo asociativo y con las que actúan en el ámbito de los servicios sociales.

Artículo 5

Servicios sociales comunitarios específicos

1. Los servicios sociales comunitarios específicos centran su intervención en colectivos vulnerables de características homogéneas, facilitándoles la inserción y la normalización social, así como por la tipología de las necesidades que requieren de una especialización técnica y/o de recursos más ajustados de tipo residencial.
2. Los servicios sociales comunitarios específicos tienen las siguientes funciones:
 - a) El desarrollo de programas y actividades para prevenir la exclusión de grupos vulnerables de características homogéneas y facilitarles la inserción y normalización social.
 - b) La atención directa a colectivos con déficits de autonomía o en riesgo de exclusión que se encuentren en el ámbito comunitario o en centros de carácter no residencial o residencial temporal.
 - c) La intervención en los núcleos familiares o de convivencia en situación de necesidad social, especialmente si existen menores.
 - d) Aplicar protocolos de detección, prevención y atención ante malos tratos a personas de los colectivos más vulnerables.

3. Con carácter general, el régimen jurídico y de funcionamiento de los servicios comunitarios específicos se desarrollarán y concretarán mediante reglamentos específicos por cada tipología de servicio.

Artículo 6

La planificación y programación de los servicios sociales comunitarios

1. Las actuaciones y la intervención social de los diferentes servicios y centros de servicios sociales comunitarios se enmarca en la correspondiente propuesta de planificación y programación del Área, que se concreta, por orden de jerarquía, en los siguientes documentos:
 - a) Plan Estratégico del Área.
 - b) Plan de Gestión del Área.
 - c) Planes y Programas Sectoriales.
 - d) Planes de gestión de Centros y Servicios.
2. Cada documento incluirá como mínimo los objetivos generales y específicos, los indicadores cuantitativos y cualitativos, la temporalidad y los criterios de evaluación que se desarrollarán de acuerdo con su jerarquía.

Sección segunda

Servicios, centros y dispositivos de los servicios sociales comunitarios

Artículo 7

Tipología de servicios sociales comunitarios básicos

1. El equipo de primera atención de servicios sociales es la puerta de entrada al sistema público de servicios sociales municipal. Tiene como finalidad atender a toda la primera demanda social de Palma a través de la garantía del derecho a una valoración profesional de las situaciones de necesidad expresadas por las personas usuarias. Esta atención tiene como principales características la profesionalidad, la rapidez y la homogeneidad en los criterios de valoración. Se garantiza un o una profesional de referencia. Esta tarea se complementa con:
 - a) La Oficina de Atención Social: es un dispositivo profesional de información, asesoramiento, orientación y derivación abierto a toda la ciudadanía que complementa y apoya al equipo de primera atención de servicios sociales (EPASS).





Tiene como finalidad atender presencialmente sin cita previa todos los días laborables del año las demandas y peticiones formuladas verbalmente y por escrito para su correcta valoración y resolución.

b) La Oficina de Prestaciones; tiene como finalidad simplificar la gestión y seguimiento de la tramitación de las prestaciones municipales dirigidas a la cobertura de necesidades básicas vitales, facilitar su mantenimiento de las mismas y prioritariamente aliviar a los equipos territoriales de servicios sociales de la carga de seguimiento prestacional para que puedan centrarse con los procesos de acompañamiento y de incorporación social de las personas y familias atendidas.

Es un dispositivo técnico para la gestión, el mantenimiento y el control de los expedientes prestacionales de los servicios sociales comunitarios básicos con criterios profesionales. Se garantiza un o una profesional de referencia.

Artículo 8

Centros municipales de servicios sociales comunitarios básicos

1. Los Centros municipales de servicios sociales comunitarios básicos son los referentes de proximidad de la atención social de personas y familias con necesidades sociales.

2. Tienen como finalidad garantizar a las personas los derechos reconocidos de disponer de un plan o itinerario individual de acompañamiento social y de tener un o una profesional de referencia durante el proceso de incorporación social.

3. Sus encargos prioritarios son:

a) Información, orientación, asesoramiento y derivación sobre demandas sociales.

b) Atención social previa valoración profesional a personas y familias que requieren de acompañamiento y apoyo profesional para la mejora de su situación y/o por la reducción de daños de ésta vinculadas siempre a un proceso de incorporación social.

4. Estos centros están configurados por equipos profesionales multidisciplinares y con una propuesta de territorialización basada en el principio de proximidad para facilitar una intervención social completa a nivel individual familiar, grupal y comunitaria.

Sección tercera

El personal técnico de los servicios sociales comunitarios

Artículo 9

Dotación profesional

1. Los centros municipales de servicios sociales deben tener la plantilla adecuada y suficiente con la formación, la titulación, los conocimientos, las capacidades, las aptitudes y la estabilidad laboral para garantizar la eficiencia, la eficacia y la calidad en la prestación de servicios sociales.

2. En cuestión de ratios profesionales los centros de servicios sociales se ajustarán a la normativa vigente en esta materia ya los indicadores internos del Área de Bienestar Social que determinarán la redistribución objetiva de los o las profesionales en función de las necesidades y cargas de trabajo de cada servicio o centro.

3. Los servicios sociales comunitarios municipales contarán con los perfiles profesionales de trabajador o trabajadora social, psicólogo o psicóloga, educador o educadora social, auxiliar administrativo o administrativa y trabajador o trabajadora familiar sin perjuicio de lo que establezca la normativa correspondiente en cada momento.

Artículo 10

Medidas de apoyo y protección a los profesionales

1. De acuerdo con la Ley 4/2009, de 11 de junio, la corporación local debe garantizar las siguientes medidas de apoyo y protección de los y las profesionales:

a) La supervisión, el soporte técnico y la formación permanente (mediante un Plan de Formación) que les permita dar una respuesta adecuada a las necesidades y demandas de la población.

b) El soporte administrativo, los medios materiales necesarios y las condiciones laborales adecuadas para desempeñar con eficacia, eficiencia y calidad su labor profesional.

2. El Ayuntamiento adoptará, en relación con su personal, medidas destinadas a proteger la identidad y las demás circunstancias personales,



si procede.

3. La corporación municipal garantizará medidas de prevención y atención ante situaciones que afecten al estado emocional, cognitivo y físico de los o de las profesionales, así como ante agresiones, tanto físicas como verbales, amenazas y otras conductas que vulneren la integridad física y emocional del o de la profesional. Estas medidas englobarán la protección jurídica, física y emocional. Cuando la gravedad de los hechos lo requiera, el Ayuntamiento presentará la denuncia pertinente.

Artículo 11

Deontología profesional

El personal técnico de servicios sociales debe cumplir los deberes relativos a la deontología profesional. En los casos de presunto incumplimiento de estos deberes, el jefe o jefa responsable deberá remitir informe exponiendo la circunstancia a la dirección técnica quien resolverá pudiendo evacuar informe previo al Comité de Ética de las Illes Balears regulado por el Decreto 62/2010, de 23 de abril, por el que se regula la composición, funciones y atribuciones del Comité de Ética de los Servicios Sociales de las Illes Balears.

Capítulo III

La atención en los servicios sociales comunitarios: la intervención individual y familiar y la intervención comunitaria

Artículo 12

Atención en los servicios comunitarios básicos

1. La respuesta al derecho a una valoración profesional de la persona ciudadana por parte de los servicios sociales comunitarios básicos se realizará a través de los servicios, centros y dispositivos operativos en cada momento.
2. La atención a las necesidades sociales de las personas-familias puede ser realizada desde una vertiente individual/familiar, grupal y comunitaria.

Artículo 13

Intervención individual y familiar

1. La intervención individual y familiar se basa en la personalización de la atención, es decir, en la adaptación del proceso de valoración diagnóstica, soporte, seguimiento y evaluación de la situación de cada persona.
2. En la atención individual y familiar se establece una relación entre las personas que presentan una situación de necesidad social y las personas profesionales de los servicios sociales comunitarios responsables de su atención. Está basada en la voluntad de la persona de cambiar y mejorar una situación de necesidad mediante el asesoramiento y apoyo profesional, con la correspondiente movilización de recursos propios y externos que se ofrece desde los servicios y centros.
3. Las personas que se encuentren en situación de necesidad tienen derecho a una valoración profesional y a un itinerario individual de inserción o plan de trabajo consensuado así como a la asignación de un o una profesional de referencia.
4. Las demandas y las consiguientes valoraciones diagnósticas profesionales previas determinarán el tipo de intervención a realizar. Éstas podrán ir dirigidas a la contención económica puntual de una situación de necesidad por una insuficiencia de ingresos o bien a una intervención de proceso y acompañamiento de la persona/familia con el fin de, por un lado, mejorar la situación diagnosticada y/ o, por otra, reducir los daños detectados.
5. En este último supuesto será necesaria la participación activa de la persona en este proceso, que se reflejará obligatoriamente en un plan de trabajo o itinerario individual de inserción consensuado firmado por ambas partes.

Artículo 14

La intervención grupal con finalidad individual

1. La atención individual/familiar es compatible con intervenciones y actividades grupales cuya finalidad es complementar objetivos individuales del plan de trabajo bien por el refuerzo de competencias, capacidad y habilidades de la persona o bien por el seguimiento de las mismas actividades.
2. También se pueden realizar actuaciones grupales por cuestiones de eficacia en la atención de demandas individuales de un mismo perfil y necesidad.
3. En este sentido se puede intervenir grupalmente a través de comisiones de coordinación y seguimiento de personas atendidas por los



servicios sociales comunitarios o bien crear grupos específicos para atender a las necesidades individuales detectadas.

Artículo 15

Intervención comunitaria

La intervención comunitaria tiene la finalidad de fomentar la búsqueda de soluciones a problemas sociales que existen en un territorio concreto. Esta intervención tiene siempre una finalidad colectiva con una doble vertiente, preventiva y participativa-dinamizadora, en base al trabajo en red desde la participación e implicación del personal técnico de servicios sociales, técnicos o técnicas de otros servicios, vecindad y entidades territoriales. Estas entidades podrán colaborar también a través de actuaciones concertadas con la administración municipal.

Los requisitos básicos para una intervención comunitaria son:

- a) Participación activa de la vecindad y entidades del barrio.
- b) Participación activa de servicios territoriales.
- c) Trabajo en red y en equipo: diagnóstico y programación consensuada y compartida.
- d) Presencia continuada y constante en el barrio.
- e) Apoyo explícito de la Dirección Política del Área.
- f) Apoyo e implicación del equipo territorial del centro o servicio social comunitario.
- g) Dotación mínima específica.
- h) Evaluación continua.

Artículo 16

Profesionales de referencia

1. Todas las personas que sean atendidas por los servicios sociales comunitarios se les asignará un o una profesional de referencia que tendrá las siguientes funciones:

- a) Canalizar las diversas prestaciones que la persona o unidad de convivencia necesita.
- b) Velar por la globalidad de las intervenciones y por la coordinación entre el equipo de profesionales de los servicios sociales y los de otras redes de bienestar social.
- c) Favorecer la toma de decisiones y agilizarlas.
- d) Custodia y responsabilidad del expediente físico de la persona atendida, así como del cierre del mismo.
- e) Velar por la elaboración conjunta del diagnóstico, pronóstico, plan de trabajo y evaluación de todo el equipo del caso, si procede.
- f) Prestar información relativa a su expediente, en cualquier momento del proceso de intervención, a la persona usuaria, así como a profesionales de servicios de otras administraciones que lo requieran en los casos con intervención conjunta, siempre de acuerdo con la legislación de protección de datos.

2. Los protocolos de atención individual definen a los perfiles profesionales responsables del expediente según la situación de dificultad.

3. Las demandas de cambio de profesional se atenderán y valorarán en primera instancia por la persona responsable del centro/servicio. Si la valoración de cambio es positiva, ésta le asignará otro u otra profesional de referencia.

4. Los o las profesionales podrán pedir justificadamente a la persona responsable del centro/servicio inhibirse o retirarse de un caso cuando existan causas motivadas como por ejemplo enemistad manifiesta, relaciones de vínculo familiar o personal o circunstancias vitales coincidentes con la persona que impida la adecuada distancia en la relación de ayuda.

5. Los proyectos y actuaciones grupales y comunitarias también tendrán un o una profesional responsable de los mismos, así como un equipo de proyecto interprofesional. El o la profesional responsable tiene las siguientes funciones:

- a) Canalizar las demandas de entidades y/o servicios.
- b) Velar por la globalidad de las intervenciones y por la coordinación entre los o las profesionales del proyecto/actuación y los de otros servicios/entidades implicadas.
- c) Favorecer la toma de decisiones y agilizarlas.
- d) La custodia y responsabilidad de la carpeta de proyecto.
- e) Velar por la elaboración conjunta del proyecto/actuación y la evaluación.
- f) Prestar información relativa al desarrollo del proyecto/actuación, en cualquier momento del proceso de intervención.

Artículo 17

Plan/Itinerario individual de inserción o incorporación social

La intervención social de proceso, seguimiento y acompañamiento social requerirá un plan o itinerario individual-familiar de inserción o



incorporación social que tiene por objeto la individualización y personalización de la atención a partir de la elaboración conjunta entre personal técnico y persona usuaria del diagnóstico, el plan de trabajo y la evaluación de la intervención.

Artículo 18
Valoración profesional

Toda intervención profesional requiere una valoración profesional previa.

Artículo 19
Acceso a la información

Toda persona puede solicitar el acceso a su expediente de servicios sociales comunitarios de acuerdo con las condiciones y límites que establece la legislación vigente y con la reglamentación interna del área prevista a tal efecto.

Capítulo IV
Prestaciones de los servicios sociales comunitarios

Artículo 20
Prestaciones

1. Las prestaciones del sistema público de servicios sociales pueden ser técnicas, económicas o tecnológicas.
2. El Área de bienestar social dispondrá y aprobará un reglamento específico de prestaciones económicas de urgencia social.

Artículo 21
Prestaciones técnicas

1. De acuerdo con el artículo 21 de la Ley 4/2009, de 11 de junio, las prestaciones técnicas son los servicios y las intervenciones que llevan a cabo los equipos profesionales que se dirigen a la prevención, el diagnóstico, la valoración, protección, promoción de la autonomía, atención e inserción de las personas, unidades de convivencia y grupos en situación de necesidad social.
2. Pueden prestarse, con carácter temporal o permanente, en el domicilio, en el entorno de la persona usuaria, de forma ambulatoria y en centros. En este último caso, pueden ser de régimen diurno, de régimen nocturno, de régimen residencial u otros, de acuerdo con la normativa específica reguladora de cada servicio concreto.
3. La aplicación de cualquier tipo de prestación social debe ir acompañada de la aplicación de prestaciones técnicas adaptadas en cada caso.

Artículo 22
Prestaciones económicas

De conformidad con el artículo 22 de la Ley 4/2009, de 11 de junio, son prestaciones económicas las aportaciones dinerarias que tienen como finalidad atender determinadas situaciones de necesidad en las que se encuentran las personas que no disponen de recursos económicos suficientes para hacer frente y no están en condiciones de conseguir o recibir otras fuentes y que están reguladas por un reglamento municipal específico.

Artículo 23
Prestaciones tecnológicas

De conformidad con el artículo 22 de la Ley 4/2009, de 11 de junio, son prestaciones tecnológicas las que por medio de un producto atienden a las necesidades sociales de la persona y pueden asociarse con otras prestaciones.

Capítulo V
Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios sociales comunitarios

Artículo 24
Derechos de las personas usuarias

1. De acuerdo con el artículo 7 de la Ley 4/2009, de 11 de junio, las personas usuarias de los servicios sociales comunitarios gozarán de los

siguientes derechos:

- a) Derecho a acceder al sistema de servicios sociales en condiciones de igualdad sin discriminación por razón de lugar de nacimiento, idioma, etnia, sexo, orientación sexual, estado civil, situación familiar, edad, discapacidad, religión, ideología, opinión o cualquier otra condición personal o social.
- b) Derecho a recibir información suficiente y verídica, en términos comprensibles, sobre las prestaciones y recursos disponibles y sobre los requisitos necesarios para acceder a los servicios, así como sobre otros recursos de protección social y sobre las competencias de las administraciones públicas en este ámbito. Para hacerlo efectivo, se dispondrá de las ayudas y soportes necesarios para comprender la información que les sea dada si tienen dificultades derivadas del desconocimiento de la lengua, si tienen alguna discapacidad o por otras razones que lo justifiquen.
- c) Derecho a recibir la valoración de su situación y, en su caso, la valoración de las necesidades sociales de los familiares o de las personas cuidadoras, en un lenguaje claro y comprensible.
- d) Derecho a disponer de un plan individual de inserción social de acuerdo con la valoración de su situación, que deben aplicar técnicamente profesionales mediante procedimientos reconocidos y acreditados.
- e) Derecho a estar informadas del proceso de intervención social ya participar en la elección de los servicios o prestaciones entre las opciones que les presenten las administraciones, siempre que estos hechos no vayan en contra del normal desarrollo de la atención o perjudiquen a alguna de las partes que intervienen.
- f) Derecho a recibir información previa en relación con cualquier intervención que les afecte, a fin de que puedan darle consentimiento específico y libre, excepto en situaciones que supongan un riesgo para la integridad de las personas y por requerimiento judicial. El consentimiento será en todo caso por escrito cuando la intervención implique ingreso en un centro residencial. El consentimiento de las personas incapacitadas y de las personas menores de edad lo otorgan los padres y madres o tutores y tutoras.
- g) Derecho a renunciar a las prestaciones y servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente, salvo que la renuncia afecte a los intereses de las personas menores de edad o de personas incapacitadas o presuntamente incapaces.
- h) Derecho a la confidencialidad respecto a la información que conozcan los servicios sociales, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.
- i) Derecho al acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con lo que establece la legislación vigente, y en todo lo que no vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas.
- j) Derecho a la asignación de personal profesional de referencia, en los términos reglamentariamente establecidos.
- k) Derecho a la participación tal y como regula el título IV de la Ley 4/2009.
- l) Derecho a recibir servicios de calidad ya conocer los estándares establecidos al efecto.
- m) Derecho a sugerir y realizar reclamaciones.
- n) Derecho a empadronarse siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.
- o) Derecho a la continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas.
- p) Derecho a ser orientadas hacia otros recursos alternativos que sean necesarios.

2. Cuando una persona usuaria de los servicios sociales comunitarios quiera realizar una sugerencia, queja, felicitación o reclamación puede realizarlo directamente a través de la persona responsable del centro o servicio mediante el sistema de demanda municipal de servicios establecido por el Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento para atender estas situaciones. Las quejas y sugerencias que cualquier persona exponga mediante este sistema no tienen la calificación de recurso administrativo y su presentación no supone una interrupción de los plazos establecidos en la normativa vigente.

Artículo 25

Deberes de las personas usuarias

1. De acuerdo con el artículo 8 de la Ley 4/2009, de 11 de junio, las personas usuarias de los servicios sociales comunitarios tienen los siguientes deberes:

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





2. Las personas usuarias de los servicios sociales comunitarios tendrán que mantener en todo momento un comportamiento adecuado y respetuoso con los o las profesionales así como con el resto de personas usuarias con las que coincidan en los centros y/o en las actividades en las que participan.
3. En la apertura de un expediente las personas usuarias firmarán ante el o la profesional de referencia una hoja donde se recojan sus derechos y deberes.
4. A las personas participantes de intervenciones grupales y comunitarias se les informará de los derechos y deberes en relación a las actividades que se llevarán a cabo. En los casos en que la naturaleza de la actividad lo requiera, básicamente actividades grupales, los o las participantes firmarán la aceptación de los derechos y deberes

Capítulo VI

Derechos y deberes de los profesionales de los servicios sociales comunitarios

Artículo 26

Derechos de los profesionales

1. Los y las profesionales de los servicios sociales tienen, en el ejercicio de sus funciones, además de los reconocidos como personal empleado público en el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la ley del estatuto básico del empleado público, y en el resto del ordenamiento jurídico, los siguientes derechos:

- a) Recibir un trato respetuoso, con corrección y comprensión, tanto por parte de los o las responsables del servicio y del resto de profesionales, como por parte de las personas usuarias de los servicios sociales.
- b) Trabajar en red con personas profesionales de los servicios sociales de otros equipos, con el resto de sistemas públicos de protección social, así como con las entidades del tercer sector y las organizaciones de voluntariado social.
- c) Participar, de acuerdo con sus conocimientos e información, en la elaboración de instrumentos técnicos, de seguimiento o evaluación, que se elaboren desde los respectivos niveles funcionales y territoriales, e informar de posibles mejoras en el funcionamiento, organización o instalaciones donde se efectúa la provisión de servicios sociales.
- c) Proteger su identidad y datos personales, en su caso, para cumplir las funciones encomendadas y prestar correctamente el servicio, teniendo en cuenta la normativa aplicable en materia de transparencia.

2. El Área de Bienestar Social deberá garantizar un mínimo anual de formación obligatoria y específica dirigido a los y las profesionales de los servicios sociales comunitarios. En este sentido, en coordinación con la Escuela Municipal de Formación se establecerá un plan anual de formación que dé respuesta a las necesidades detectadas en este sentido.

Artículo 27

Deberes de los y las profesionales

1. Los y las profesionales de los servicios sociales tienen, en el ejercicio de sus funciones, además de los reconocidos como personal empleado o empleada pública en el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la ley del estatuto básico del empleado público, y en el resto del ordenamiento jurídico, los siguientes deberes:

- a) Conocer y cumplir la normativa reguladora vigente en el ámbito de servicios sociales, y de modo particular, aquellas normas que afecten a los servicios y programas en los que lleven a cabo su actividad profesional.
- b) Poner en conocimiento de la autoridad competente cualquier situación que, según ellos o ellas, y en base a los elementos de valoración de los que disponen, pudiera comportar una vulneración de derechos, en los términos previstos en la legislación vigente.
- c) Facilitar la participación de las personas usuarias en el diseño de la intervención profesional a realizar.
- d) Hacer un uso responsable de la información relativa a la persona usuaria, siendo respetuosos o respetuosas en la obtención de ésta, justificando su necesidad y solicitando su consentimiento para utilizarla cuando sea necesario para una intervención coordinada y efectiva, en los términos previstos legalmente.
- e) Garantizar la integridad, confidencialidad y seguridad de las opiniones, criterios y decisiones que los o las usuarias tomen por sí mismos y mismas o a través de su representante legal.
- f) Facilitar a las personas usuarias información sobre el proceso de intervención, sus contenidos, necesidad de implicación e itinerario previsto, de forma comprensible y accesible.

2. En caso de que sea necesaria la derivación de la persona usuaria a otro u otros servicios, el o la profesional tendrá la obligación de hacerlo de la forma más favorable para ella, procurando la continuidad de la intervención.



Capítulo VII

Régimen sancionador de las personas usuarias

Artículo 28

Infracciones

1. De acuerdo con lo establecido en el artículo 25 y siguientes de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público, el artículo 139 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local, el artículo 186 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, y la Ley 4/2009, de 11 de junio, las infracciones de las personas usuarias de servicios sociales se clasifican en leves, graves y muy graves.

2. Son responsables de las infracciones que se tipifican en este artículo las personas beneficiarias de prestaciones públicas que realicen las actuaciones previstas en este artículo.

3. Son infracciones leves de las personas usuarias o beneficiarias de prestaciones:

- No facilitar la información sobre los cambios en la situación personal, familiar, económica y social u otros datos que puedan requerirse.
- No cumplir con los acuerdos relacionados con el servicio o prestación concedida.
- Mostrar falta de consideración y respeto hacia el personal del centro o las personas usuarias.

4. Son infracciones graves de las personas usuarias o beneficiarias de prestaciones:

- Producir daños en las instalaciones del centro, otras dependencias municipales o locales donde se lleve a cabo la intervención.
- No cumplir de forma reiterada y continuará los acuerdos relacionados con el servicio, la prestación o el recurso concedido.
- Falsear los datos suministrados a la Administración.
- No comunicar los cambios o alteraciones de las circunstancias o requisitos que determinaron la concesión de la prestación.
- Producir daños en las instalaciones del centro.
- No destinar la prestación a la finalidad por la que se concedió.
- La comisión de tres infracciones leves en un período de seis meses.

5. Son infracciones muy graves de las personas usuarias o beneficiarias de prestaciones:

- Agredir física o psicológicamente al personal que presta el servicio, así como las amenazas que supongan un riesgo para la integridad de los o las profesionales.
- La comisión de dos infracciones graves en un período de seis meses.

Artículo 29

Sanciones

1. Las infracciones leves se sancionarán mediante una amonestación a la persona usuaria.

2. Las infracciones graves pueden sancionarse con la suspensión de la condición de la persona beneficiaria de la prestación durante un período de entre 2 y 6 meses, con el cierre temporal del expediente.

Cuando en el expediente consten intervenciones dirigidas a personas menores con procesos positivos, como becas de inserción en riesgo y recursos para la integración educativa, laboral y social de los menores, únicamente se cerrará temporalmente el expediente relativo a la persona adulta, con la intención de preservar dichos procesos.

3. Las infracciones muy graves supondrán la extinción de la prestación por un período mínimo de 6 meses y un período máximo de 12 meses.

4. Con independencia de las sanciones que se impongan, se derivará la correspondiente exigencia de responsabilidad civil de los daños y perjuicios causantes, de modo que la persona infractora tendrá la obligación de asumir la indemnización que corresponda para la reparación efectiva de los daños ocasionados.

5. Si la infracción cometida ha determinado el cobro indebido de prestaciones, deberá tramitarse el correspondiente procedimiento de reintegro de las cuantías indebidamente percibidas.

Artículo 30

Procedimiento

1. La potestad sancionadora se ejercerá mediante el procedimiento establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento



administrativo común de las administraciones públicas, y el Reglamento de régimen jurídico del procedimiento general sancionador municipal del Ayuntamiento de Palma.

2. El o la profesional que tenga conocimiento de la posible comisión de una infracción de las tipificadas en los artículos anteriores lo comunicará al Área de Bienestar Social mediante informe escrito en el que se describan los hechos producidos, posible infracción cometida e identificación de la posible persona responsable, a efectos de iniciar, en su caso procedimiento sancionador.

3. En caso de infracciones leves, se aplicará el procedimiento previsto en los artículos 31, 32 y 33 del Reglamento relativo al procedimiento general sancionador municipal. Como actuación preliminar, una vez dictado el acuerdo de inicio, deberá convocarse una entrevista entre el o la profesional de referencia, el jefe o la jefa de sector y la persona afectada. El resultado de esta entrevista se elevará al órgano instructor a efectos de dictar, en su caso, propuesta de resolución del procedimiento sancionador por infracción leve.

4. En el caso de infracciones graves y muy graves, el órgano instructor será una comisión integrada por el o la profesional afectada, el o la responsable del servicio/centro, el equipo de caso o de proyecto o dos profesionales del centro y el jefe o la jefa de servicio de Bienestar Social. Esta comisión elaborará un acta en relación con los hechos determinantes de la posible infracción, la tipificación y la sanción, que deberá adjuntarse a la propuesta de resolución del procedimiento sancionador que deberá elevarse al órgano competente para resolver.

Artículo 31

Medidas provisionales

El órgano competente para resolver podrá adoptar, en cualquier momento y mediante resolución motivada, las medidas provisionales necesarias para asegurar la eficacia de la decisión que pudiera recaer, y entre otros y en particular, suspender el pago o tramitación de una prestación en favor de la persona afectada en el procedimiento sancionador.

Disposición derogatoria única

Disposiciones que se derogan

Se deroga el Reglamento de los centros municipales de servicios sociales del Ayuntamiento de Palma, aprobado por el pleno del Ayuntamiento de Palma en sesión ordinaria de 28 de abril de 2016 y publicado en el BOIB núm. 61 de 14 de mayo de 2016.

Disposición final única

Entrada en vigor

Este reglamento no entrará en vigor hasta que no se haya publicado íntegramente en el Boletín Oficial de las Islas Baleares y hasta que no hayan transcurrido quince días desde la recepción de la norma por las administraciones autonómica y estatal.