

Sección I. Disposiciones generales

AYUNTAMIENTO DE LLUCMAJOR

12376 *Aprobación definitiva Reglamento de los Centros Municipales de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Lluçmajor*

Aprobado inicialmente por el Pleno del Ayuntamiento de Lluçmajor en sesión de día 28 de julio de 2021, el Reglamento de centros municipales de servicios sociales, sin que se hayan presentado alegaciones, resulta definitivamente aprobado en virtud de lo establecido en el artículo 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local y al artículo 102.1. apartado d) de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Illes Balears.

En cumplimiento del que dispone el artículo 103 de la Ley 20/2006, y al efecto de su entrada en vigor, se publica íntegramente el texto de la citada normativa.

REGLAMENTO DE LOS CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE LLUCMAJOR

Exposición de motivos

I. La aprobación de una norma de carácter reglamentario para regular el funcionamiento de los centros municipales de servicios sociales responde a la necesidad de disponer de un marco jurídico adecuado para el ejercicio de las atribuciones del Ayuntamiento de Lluçmajor en esta materia.

Esta necesidad deriva, en primer lugar, de la propia evolución general de los servicios sociales, por el cambio legislativo sufrido en los últimos 25 años, por el importante crecimiento de las prestaciones que se encuentran al ámbito de los servicios sociales y por su impacto en la población de la ciudad.

II. La Constitución española de 1978 establece en el artículo 41 la garantía de un régimen público de seguridad social para todos los ciudadanos, así como la asistencia y las prestaciones suficientes para toda la ciudadanía que se encuentre en situación de necesidad.

La Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local, establece en el 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 riesgo de exclusión social. Igualmente la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares, mujer competencias en materia de servicios sociales a los ayuntamientos.

La normativa anterior, junto con la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares, y su normativa de despliegue, aprobada por la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, constituyen el marco normativo regulador de los servicios sociales del Ayuntamiento de Lluçmajor.

TÍTULO I.

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

Este Reglamento tiene por objeto regular las competencias, la organización y el funcionamiento de los centros municipales de servicios sociales del Ayuntamiento de Lluçmajor, con el fin de mejorar la atención de las necesidades sociales de la ciudadanía, el acceso a los recursos y el apoyo a las unidades de convivencia; movilizar recursos para el alojamiento alternativo, la prevención y la inserción social, y fomentar la solidaridad y cohesión de las comunidades del término municipal.

Artículo 2. Organización de los servicios sociales municipales

El Departamento de Servicios Sociales, para poder cumplir la misión que le tiene encomendada el Ayuntamiento de Lluçmajor, organiza su estructura en centros municipales de servicios sociales.

Integran el Departamento de Servicios Sociales la dirección política, la dirección técnica, las unidades técnicas y la unidad administrativa.

El establecimiento de las directrices y las líneas estratégicas del Departamento corresponde a la dirección politicotécnica, así como la coordinación de los recursos humanos, técnicos y económicos.

Las unidades técnicas tienen como función la gestión de programas, el apoyo en los centros municipales de servicios sociales, la gestión directa de servicios, y la coordinación entre las áreas y con otras administraciones.

Son funciones de la unidad administrativa dar apoyo administrativo y de mantenimiento de las infraestructuras municipales de servicios sociales.

Los centros municipales de servicios sociales constituyen la equipación fundamental para ofrecer los servicios sociales comunitarios, dotados de los recursos humanos y materiales necesarios para el desarrollo de las prestaciones básicas del sistema público de servicios sociales.

Artículo 3. Tipología de servicios sociales

La tipología de servicios sociales municipales en Lluçmajor, siguiendo la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares (LSSIB), es la de servicios sociales comunitarios.

Los servicios sociales comunitarios son la puerta de entrada al sistema de servicios sociales y la garantía de proximidad a las personas usuarias y a sus ámbitos personal, familiar y social.

Artículo 4. Los servicios sociales comunitarios de Lluçmajor

Los servicios sociales comunitarios pueden ser básicos y específicos:

- Los básicos son servicios universales y polivalentes y se desarrollan mediante equipos interdisciplinarios en los centros municipales de servicios sociales.
- Los específicos centran su intervención en colectivos vulnerables de características homogéneas para facilitarlos la inserción y la normalización sociales.

Artículo 5. Derecho de acceso en los centros municipales de servicios sociales

A todos los efectos son titulares de derecho de acceso a los servicios sociales comunitarios los ciudadanos y las ciudadanas de Lluçmajor incluidos en el artículo 5 de la LSSIB, y prioritariamente aquellos ciudadanos y ciudadanas de Lluçmajor que se encuentren en situación de necesidad social.

El acceso en los centros municipales de servicios sociales se realiza según el núcleo poblacional donde vive la persona, en función del cual se le asignará un centro determinado.

Las personas sin techo serán atendidas por la red de inclusión social, a pesar de que los centros municipales de servicios sociales, si se tercia, procurarán la correcta derivación a los recursos que atienden este colectivo.

TÍTULO II.

LA ORGANIZACIÓN Y EL FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES

Capítulo primero.

La organización de los servicios sociales comunitarios

Artículo 6. Los centros de servicios sociales

Los centros de servicios sociales responden al nivel de atención primaria, cosa por la cual constituyen la puerta de entrada al sistema de servicios sociales, y están distribuidos por criterios territoriales.

Cada territorio que atiende un centro de servicios sociales se denomina sector y es una agrupación de zonas estadísticas.

Desde los centros de servicios sociales se ofrecen los servicios sociales comunitarios básicos y específicos. Ofrecen, por lo tanto, atención social individualizada a las demandas de los vecinos y vecinas de Lluçmajor y realizan intervenciones comunitarias a los núcleos poblacionales.

Las funciones de los servicios sociales comunitarios básicos y específicos, desarrolladas desde los centros de servicios sociales, están sujetas a la legislación sectorial vigente.



Artículo 7. Coordinación

Desde los centros municipales de servicios sociales se tienen que promover acuerdos con otros servicios municipales territoriales para ofrecer una atención integral.

Igualmente, se tiene que promover la coordinación con otros niveles de atención del sistema público, así como con las entidades, asociaciones y grupos del territorio con el fin de establecer actuaciones conjuntas.

Artículo 8. Organización territorial de los centros

Los servicios sociales comunitarios de Lluçmajor se organizan territorialmente en sectores (Lluçmajor pueblo, Arenal y Urbanizaciones).

Cada sector tiene que disponer, como mínimo, de los siguientes perfiles de personal profesional: trabajador o trabajadora social, trabajador o trabajadora familiar, educador o educadora social, psicólogo o psicóloga, y auxiliar administrativo/a.

Para la distribución de personal profesional se tienen que tener en cuenta criterios de población, de demanda (volumen e intensidad) y otras circunstancias.

Artículo 9. Horario de atención

El horario de atención al público en los centros municipales de servicios sociales es de 8.30 a 14 h, de lunes a viernes, a pesar de que se pueden realizar intervenciones fuera de este horario.

Se tiene que procurar, en la medida que se pueda, la atención a personas que tienen dificultades de acceso en el horario establecido.

Capítulo segundo. Estructura programática de los centros

Artículo 10. La planificación de los servicios sociales

Los servicios sociales comunitarios tienen que diseñar su intervención a partir de una estructura programática basada en criterios de diagnóstico social, y emplear indicadores y variables previamente establecidos.

El proceso de diagnóstico ha de cubrir dos dimensiones, el territorio y los sectores de población, y tiene que permitir priorizar la intervención en zonas concretas y distintos niveles de intervención sobre los diferentes sectores de población.

Anualmente se tiene que redactar y aprobar una memoria del servicio.

Artículo 11. La programación de los centros: el Plan de sector

El Plan de sector es el instrumento de planificación donde se describen las prioridades de intervención para cada sector de los servicios sociales. Tiene que tener una periodicidad bienal y tiene que recoger como mínimo:

- Identificación del territorio que comprende el sector. Principales características.
- Diagnóstico social.
- Líneas de intervención.
- Recurso humano.
- Infraestructura.
- Presupuesto.
- Evaluación.

La jefatura del negociado es la responsable de la elaboración del Plan de sector con la participación del equipo del centro.

Capítulo tercero. El personal técnico de los centros

Artículo 12. Personal suficiente y formado

Los centros municipales de servicios sociales tienen que tener el personal suficiente con la formación, la titulación, los conocimientos, las aptitudes y la estabilidad laboral necesarios para garantizar la calidad en la prestación de los servicios sociales.



En cuestión de ratios profesionales, los centros se tienen que ajustar a la normativa vigente en esta materia.

Los centros tienen que contar con los perfiles de personal profesional de trabajo social, psicología, educación social, auxiliar administrativo y trabajo familiar.

Artículo 13. Participación en la planificación

El personal de los servicios sociales comunitarios tiene que participar en la planificación, el seguimiento de la gestión y la evaluación de los planes de sector y de la Concejalía de Servicios Sociales.

Artículo 14. Medidas de apoyo y protección al personal técnico

De acuerdo con el que establece la LSSIB:

1. La corporación municipal tiene que garantizar al personal técnico la supervisión, el apoyo técnico y la formación permanente (mediante un plan de formación) que le permita dar una respuesta adecuada a las necesidades y las demandas de la población.

El personal profesional de Servicios Sociales tiene que tener el apoyo administrativo, los medios materiales necesarios y las condiciones laborales adecuadas para cumplir con eficacia, eficiencia y calidad su tarea profesional.

El Ayuntamiento tiene que adoptar, en relación con su personal, medidas destinadas a proteger la identidad y las otras circunstancias personales, si hace falta.

La corporación municipal tiene que garantizar medidas de prevención y atención ante situaciones que afecten el estado emocional, cognitivo y físico del personal profesional, así como ante agresiones, tanto físicas como verbales, amenazas y otras conductas que vulneren la integridad física y emocional del personal profesional.

Estas medidas tienen que englobar la protección jurídica, física y emocional. Cuando la gravedad de los hechos lo requiera, el Ayuntamiento tiene que presentar la denuncia pertinente.

Artículo 15. Deontología profesional

El personal técnico de Servicios Sociales tiene que cumplir los deberes relativos a la deontología profesional. En los casos de presunto incumplimiento, se tiene que remitir el correspondiente informe donde se tiene que exponer la circunstancia en la coordinación técnica, que resolverá o bien lo elevará al Comité de Ética de las Islas Baleares, regulado por el Decreto 62/2010, para su resolución.

TÍTULO III.

LA ATENCIÓN EN LOS CENTROS: LA INTERVENCIÓN INDIVIDUAL-FAMILIAR Y LA INTERVENCIÓN COMUNITARIA

Capítulo primero.

La atención en los centros

Artículo 16. Atención en los centros

La atención a las necesidades de las personas-familias en situación de exclusión social puede ser realizada:

a) Desde una atención con una finalidad individual: a través de una intervención individual o de una intervención grupal de personas en situación similar.

Desde una atención con una finalidad colectiva: a través de una intervención grupal dirigida a la comunidad o a través de una intervención comunitaria.

Capítulo segundo.

La intervención individual-familiar

Artículo 17. Intervención individual-familiar

La intervención individual-familiar se basa en la personalización de la atención, es decir, en la adaptación del proceso de ayuda a la situación de cada persona partiendo más de sus capacidades que de las dificultades.





En la atención individual-familiar se establece una relación entre personas que presentan una situación de dificultad social y el personal técnico encargado de su atención. Está basada en la voluntad de la persona de cambiar una situación de necesidad mediante el asesoramiento, el consejo técnico y la movilización de recursos que se ofrece desde los centros de servicios sociales. En la mayoría de casos, se trata de un proceso de cambio de la situación de necesidad a otra de mejora.

Las personas que se encuentran en situación de necesidad pero no quieren realizar ningún tipo de cambio en su situación no pueden ser objeto de intervención de los servicios sociales comunitarios, a excepción de aquellas tramitaciones de derecho subjetivo, de acuerdo con el que establecen los instrumentos que regulan las prestaciones. En estos casos, los servicios sociales comunitarios pueden sensibilizar respecto a la necesidad de cambiar la situación y ponerlo en conocimiento del servicio correspondiente cuando se valore que la situación es tan grave que vulnera la integridad de la misma persona y/o de terceras personas.

Es un abordaje en equipo interprofesional y en red con otra personal profesional de servicios implicados y de entidades. Se complementa con actuaciones grupales y comunitarias.

El jefe o la jefa de negociado tiene que velar por la polivalencia del personal profesional que tiene que compaginar el trabajo individual con el grupal y comunitario, según las ratios establecidas por la dirección.

Artículo 18. Intervención grupal con finalidad individual

La atención individual se puede hacer persona a persona, es decir, a través de intervención individual-familiar, o se puede hacer a través de una intervención grupal con finalidad individual, dirigida a personas con características parecidas, situación y necesidades psicosociales. Ambas formas de intervenir suponen una finalidad de cambio individual (capacitar en habilidades, dar información en grupo, formar hábitos, favorecer la capacidad de inserción social, etc.).

Artículo 19. Profesional de referencia

A todas las personas que sean atendidas por los servicios sociales comunitarios se les asignará un personal profesional de referencia o responsable de caso.

En caso de que se sustituya el personal profesional de referencia, la persona que sea coordinadora tiene que velar por el establecimiento de los mecanismos adecuados de traspaso de casos para facilitar la continuidad de los procesos de trabajo.

En caso de no sustitución del personal profesional, o mientras se sustituye, el coordinador o coordinadora tiene que valorar si el caso requiere una continuidad en la atención o bien puede permanecer a la espera de la demanda de la persona usuaria. En cualquier caso, se tiene que traspasar a la persona profesional que corresponda por agenda de primeras acogidas, y se tiene que descontar de su disponibilidad.

El personal profesional de referencia tiene las funciones siguientes:

- a) Canalizar las diversas prestaciones que la persona o la unidad de convivencia necesita, velar por la globalidad de las intervenciones y por la coordinación entre el equipo de profesionales de los servicios sociales y los otros redes de bienestar social, favorecer la toma de decisiones y agilizarlas, ejercer la custodia y responsabilidad del expediente de la persona atendida, así como de su cierre y archivo, y se tiene que velar por la elaboración conjunta del diagnóstico, pronóstico, plan de trabajo y evaluación de todo el equipo de caso, si se tercia.

Dar a la persona usuaria información relativa a su expediente, en cualquier momento del proceso de intervención, y siempre de acuerdo con la legislación de protección de datos, como también a los profesionales de servicios de otras administraciones que lo requieran en los casos con intervención conjunta.

Las demandas de cambio de personal profesional serán atendidas y valoradas por el equipo. Si la valoración de cambio es positiva, este le asignará la primera persona profesional que tenga disponibilidad en primeras acogidas.

El personal profesional podrá pedir a la jefatura del servicio inhibirse o retirarse de un caso cuando haya causas justificadas, como por ejemplo enemistad manifiesta, relaciones de vínculo familiar o personal, o circunstancias vitales coincidentes con la persona que impidan la adecuada distancia en la relación de ayuda.

Artículo 20. Pla individual de inserción social

La intervención individual-familiar requiere un plan individual-familiar de inserción social que tenga por objeto la individualización y personalización de la atención a partir de la elaboración conjunta, entre el personal técnico y la persona usuaria, del diagnóstico, el plan de trabajo y la evaluación de la intervención.

Sin embargo, como también sucede en las prestaciones garantizadas, no todos los casos atendidos desde los centros municipales de servicios



sociales necesitan la elaboración de un plan individualizado, puesto que a veces se resuelven con informaciones, orientaciones, derivaciones, o por el carácter asistencial y de contención que los hace falta.

Artículo 21. Expediente

El expediente incluye la serie ordenada de documentación de una persona y, si procede, de su familia, donde tiene que constar, como mínimo, el siguiente:

- a) Los datos de identificación.
- La historia social.
- La valoración.
- Los acuerdos o el contrato de inserción social.
- El plan individual de inserción social.
- La evaluación.
- La hoja de autorización para el uso de datos de la persona usuaria.
- La hoja de derechos y deberes.

El personal profesional que tenga acceso a la documentación que consta en el expediente está sujeto al deber de mantener el secreto sobre los datos consultados. La consulta de un expediente por parte de personal profesional que no tengan que intervenir siempre tiene que ser motivada. Su incumplimiento puede ser causa de sanción.

El personal profesional que interviene tiene la obligación de mantener actualizada la información relativa a la persona usuaria o unidad de convivencia, a las intervenciones que se llevan a cabo y a los recursos movilizados.

La gestión de los expedientes tiene que tender a ser íntegramente en apoyo electrónico. Cuando se trate de expedientes antiguos, en la medida de lo posible, se tienen que escanear la documentación existente en soporte papel e incorporarla en formato digital al expediente electrónico. Sin embargo, la documentación que todavía se utilice en soporte papel no se puede dejar al alcance de personas ajenas a la organización. Se tiene que tener especial cura en las dependencias de atención al público. Una vez finalizada la jornada laboral, la documentación en soporte físico se tiene que guardar en archivos que tienen que permanecer cerrados con llave. El personal profesional referente es el responsable de la custodia del expediente físico, así como de establecer los mecanismos necesarios para impedir el acceso de personas no autorizadas.

Los expedientes no se pueden sacar de las dependencias municipales. En caso de traslado obligatorio, se tienen que adoptar medidas dirigidas a impedir el acceso a la información y a su manipulación.

La persona responsable del servicio puede pedir la retirada del centro municipal de los expedientes físicos que haga cinco años o más que estén cerrados. La retirada se tiene que realizar con criterios técnicos archivísticos.

Artículo 22. Acceso a la información del expediente

Según la LSSIB cualquier ciudadano o ciudadana puede solicitar el acceso a su expediente de servicios sociales comunitarios. En estos casos se tiene que actuar de la manera siguiente:

- a) Solicitud formal, mediante una instancia donde haga constar los datos de identificación y el motivo de la solicitud.
- Entrega a la persona interesada de la documentación del expediente, ya sea en apoyo electrónico o subsidiariamente en soporte papel. Al expediente tiene que quedar constancia de la recepción, por parte de la persona interesada, de la documentación solicitada.

Artículo 23. Cierre del expediente

El cierre del expediente es el momento en el cual el equipo y la persona-familia hacen una valoración conjunta del grado de consecución de los objetivos y de los resultados logrados. Se tiene que hacer una preevaluación del equipo, que siempre que se pueda se tiene que consensuar con la persona-familia.

La evaluación final tiene que incluir:

- a) Motivo del cierre.
- Situación final del caso. Cambios en la situación y problemáticas iniciales.
- Grado de consecución de los objetivos pactados con la familia.
- Grado de disponibilidad de recursos y prestaciones.
- Valoración del proceso del caso.
- Observaciones.





Los motivos de cierre del expediente pueden ser los siguientes:

- a) Logro total o parcial de los objetivos acordados.
Decisión explícita de la persona-familia. Si hay otros servicios y/o entidades que intervienen, se tienen que comunicar.
- Ausencia de la persona-familia de más de un mes. El cierre se tiene que notificar.
- Defunción de la persona.
- Cambio de sector o municipio de la persona-familia.
- Decisión del servicio por incumplimiento de los acuerdos o del contrato asistencial.
- Derivación a otros servicios (se tiene que especificar a cuales).
- Otros.

Una vez cerrado el expediente y en caso de que no hayan transcurrido más de doce meses, si la persona-familia realiza una nueva demanda, se le tiene que asignar la misma persona profesional.

Artículo 24. Traspaso de los expedientes entre centros

Para la realización de un traspaso entre centros, siempre se tiene que haber cerrado previamente el expediente.

En conformidad con el procedimiento establecido en el documento técnico sobre el traspaso de expedientes, el personal administrativo tiene que hacer el traspaso administrativo del expediente en el nuevo centro municipal de servicios sociales. El personal profesional responsable del caso tiene que hacer el traspaso técnico del expediente y acordar con el personal profesional receptor los plazos y el proceso a seguir.

Capítulo tercero. **La intervención comunitaria**

Artículo 25. Intervención comunitaria

La intervención comunitaria tiene la finalidad de fomentar la investigación de soluciones a problemas sociales que hay en un territorio concreto, una investigación que se hace desde la participación e implicación de personal técnico de servicios sociales y otros servicios, de la ciudadanía, y de entidades.

Se fundamenta en los criterios siguientes:

- a) Detección y diagnóstico de las necesidades o dificultades sociales existentes.
Realización de un diseño riguroso de lo que pasa y del que se quiere hacer.
Participación de la población en los cambios.
Participación de las entidades y corresponsabilidad comunitaria.
Intervención en equipo.
Abordaje en red: trabajo con los servicios implicados.
Planificación evaluación continua.

La intervención comunitaria en el marco de los servicios sociales comunitarios se ordena, según el artículo 6 del Decreto 48/2011, de 13 de mayo, por el cual se regulan los principios generales y las direcciones de coordinación de los servicios sociales comunitarios básicos, desde la planificación de una zona que plantee objetivos que permitan desarrollar proyectos y/o actuaciones dirigidos a:

- a) grupos en situación de riesgo;
apoyo a entidades;
prevención social;
reinserción social;
fomento de la convivencia y de la solidaridad;
creación de redes asociativas y solidarias;
y coproducción de recursos comunitarios.

Artículo 26. Intervención grupal con finalidad comunitaria

La atención comunitaria se puede prestar desde dos formas básicas: intervenciones grupales con finalidad colectiva, como por ejemplo los grupos intergeneracionales, o bien desde intervenciones comunitarias, que suponen crear una red asociativa y solidaria, coproducir un servicio-actividad-recurso con una entidad, y crear una plataforma de entidades de un barrio que persigue su mejora, a pesar de que una misma intervención puede evolucionar en el tiempo y tener las dos vertientes.

Esta intervención grupal no persigue un cambio individual de cada participante sino que provee la comunidad de un recurso que facilita la inserción social.

Artículo 27. Los núcleos prioritarios y las zonas de atención preferente

Las zonas prioritarias son aquellas en las cuales se da una situación de necesidad social superior al resto en determinados sectores de población. La catalogación de las necesidades se hace a través del diagnóstico social basado en indicadores de vulnerabilidad que ponen de manifiesto la necesidad de priorizar la intervención.

Las zonas de atención preferente están reguladas por el artículo 12 del Decreto 48/2011, de 13 de mayo, y concentran un mayor número de personas en situación de vulnerabilidad social. La declaración de zona de atención preferente obliga el Ayuntamiento a priorizar las actuaciones de todas las áreas municipales con la realización de un plan integral que incorpora acciones de vivienda, urbanismo, educación, juventud y deportes, entre otros.

Artículo 28. Profesional de referencia

Los proyectos y las actuaciones tienen que tener una persona que sea la profesional responsable, así como un equipo de proyecto que tiene que ser interprofesional.

El personal profesional responsable tiene las funciones siguientes:

- a) Canalizar las demandas de entidades y/o servicios, velar por la globalidad de las intervenciones y por la coordinación entre el personal profesional del proyecto/actuación y los otros servicios/entidades implicados, favorecer la toma de decisiones y agilizarlas, custodiar y responsabilizarse de la carpeta de proyecto, y velar por la elaboración conjunta del proyecto/actuación y la evaluación.
- b) Dar información relativa al desarrollo del proyecto/actuación, en cualquier momento del proceso de intervención.

El catálogo de prevención social indica la responsabilidad según la tipología de los proyectos/actuaciones.

Artículo 29. Proyectos y actuaciones

Los proyectos son un instrumento metodológico que permite concretar las prioridades marcadas en el Plan de sector y desarrollarlas mediante actividades organizadas en torno a objetivos.

Las actuaciones son intervenciones más concretas y específicas que no requieren la amplitud y el despliegue de un proyecto. Pueden tener entidad por sí mismas o pueden estar vinculadas a un proyecto.

El documento que enmarca metodológicamente la intervención comunitaria es el catálogo de prevención social.

El presupuesto de los proyectos/actuaciones tiene que generar una reserva de crédito al presupuesto anual vigente de la Concejalía de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Lluçmajor.

El presupuesto de los proyectos que tengan una duración superior en un año tienen que ser aprobados en cada ejercicio presupuestario.

Los proyectos tienen que presentar como guion mínimo el siguiente:

- a) Identificación del proyecto.
Diagnóstico social. Punto de partida.
Objetivo general.
Objetivos operativos.
Actividades.
Presupuesto.
Evaluación del proyecto.

Los proyectos/actuaciones tienen que disponer de una carpeta de proyecto. Esta tiene que consistir en un dossier-expediente con toda la información relativa al desarrollo de la intervención y material de apoyo. Tienen que figurar las hojas de inscripción y autorización para menores, y el de autorización del derecho de imagen, si se tercia.

El personal profesional del proyecto/actuación tiene la obligación de mantener actualizada la información relativa al desarrollo de la intervención y a los recursos movilizados.

El personal profesional referente es el responsable de la custodia de la carpeta de proyecto.



TÍTULO IV.
LAS PRESTACIONES DE LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Artículo 30. Prestaciones

Las prestaciones del sistema público de servicios sociales pueden ser técnicas, económicas o tecnológicas.

Según el Decreto 66/2016, de 18 de noviembre, por el cual 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, las prestaciones del sistema de servicios sociales pueden ser garantizadas para todo el mundo o bien no garantizadas y ser otorgadas según la disponibilidad presupuestaria.

Artículo 31. Prestaciones técnicas

Tal como queda recogido en el artículo 21 de la LSSIB:

1. Las prestaciones técnicas son los servicios y las intervenciones que llevan a cabo los equipos de personal profesional que se dirigen a la prevención, el diagnóstico, la valoración, la protección, la promoción de la autonomía, la atención y la inserción de las personas, las unidades de convivencia y los grupos en situación de necesidad social.

Desde los servicios sociales comunitarios se pueden prestar, con carácter temporal o permanente, en el domicilio, en el entorno de la persona usuaria, de forma ambulatoria y a centros. En este último caso pueden ser de régimen diurno. Los servicios sociales comunitarios nunca prestarán servicios de régimen nocturno ni residencial.

La aplicación de cualquier tipo de prestación social tiene que ir acompañada de la aplicación de prestaciones técnicas adaptadas en cada caso.

Artículo 32. Prestaciones económicas

Son prestaciones económicas, según la LSSIB, las aportaciones dinerarias que tienen como finalidad atender determinadas situaciones de necesidad en 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.

Artículo 33. Prestaciones tecnológicas

De acuerdo con el artículo 23 de la LSSIB, son prestaciones tecnológicas las que por medio de un producto atienden las necesidades sociales de la persona y se pueden asociar con otras prestaciones.

Tienen esta consideración las prestaciones siguientes:

a) La asistencia tecnológica y la teleasistencia domiciliaria.

Las ayudas instrumentales destinadas a mantener o mejorar la autonomía personal, o a favorecer la inserción social.

Las de naturaleza parecida que se establezcan normativamente.

Artículo 34. Cartera de servicios sociales del Ayuntamiento de Lluçmajor

Según el artículo 24 de la LSSIB, la cartera de servicios sociales es el instrumento que determina el conjunto de prestaciones del sistema público de servicios sociales, e incluye todas las prestaciones técnicas, económicas y tecnológicas.

TÍTULO V.
LOS DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS.
RÉGIMEN SANCIONADOR

Artículo 35. Derechos y deberes de las personas usuarias

Las personas usuarias, en su condición de destinatarios de los servicios sociales, tienen los derechos y los deberes recogidos en la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares, o en la normativa que eventualmente la sustituya.



En la apertura de un expediente, las personas usuarias tienen que firmar ante la persona profesional de referencia una hoja donde se recojan sus derechos y deberes.

A los participantes de intervenciones grupales y comunitarias se les tiene que informar de los derechos y deberes en relación con las actividades que se llevarán a cabo. En los casos que la naturaleza de la actividad lo requiera, básicamente actividades grupales, las personas participantes tienen que firmar la aceptación de los derechos y deberes.

Artículo 36. Infracciones y sanciones de las personas usuarias.

Además de las tipificadas en el resto de la normativa vigente, se establecen tres niveles de infracciones:

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

No facilitar la información sobre los cambios en la situación personal, familiar, económica y social.

No cumplir los acuerdos relacionados con el servicio o la prestación concedida.

La carencia de respecto al personal profesional, a otras personas usuarias o visitantes del centro.

La infracción de cualquier otra norma contenida en este Reglamento que no tenga la consideración de grave o muy grave.

Son infracciones graves de las personas usuarias o beneficiarias de prestaciones las siguientes:

Falsear datos a la Administración.

No comunicar al personal profesional los cambios o las alteraciones de las circunstancias o de los requisitos que determinaron la concesión del recurso o la prestación.

Causar daños a las instalaciones del centro, a otras dependencias municipales o a locales donde se lleve a cabo la intervención.

No destinar la prestación a la finalidad para la cual se ha concedido.

Incumplir de forma reiterada y continua los acuerdos relacionados con el servicio, la prestación o el recurso concedido.

Son infracciones muy graves las agresiones físicas o psicológicas al personal que presta el servicio, así como las amenazas que supongan un riesgo para la integridad del personal profesional.

El personal profesional que tenga conocimiento de una acción/omisión de las descritas anteriormente tiene que instar el inicio del procedimiento sancionador que a continuación se detalla.

Se establecen tres niveles de sanciones:

1. Para las infracciones leves la sanción consiste en una advertencia verbal a la persona usuaria. El personal profesional y la jefatura de sector tienen que convocar una entrevista para llevar a cabo la advertencia, y se tiene que dejar constancia dentro del expediente con una diligencia.

Para las infracciones graves la sanción consiste en el cierre temporal del expediente, entre dos y seis meses. Ahora bien, cuando al expediente haya intervenciones dirigidas a menores con procesos positivos, como por ejemplo becas de inserción en riesgo y recursos para la integración educativa, laboral y social de los menores, solo se cerrarán las referidas a las personas adultas con la intención de preservar los dichos procesos.

Se tiene que crear una comisión integrada por el personal profesional afectado, la jefatura de negociado y una persona profesional del centro para determinar la duración del cierre del expediente y, en el caso de intervenciones grupales y comunitarias, para determinar el tipo y la duración de la sanción.

El acta que se levante de la comisión tiene que servir para informar a las personas usuarias afectadas, y el original tiene que permanecer al expediente. El jefe o la jefa de negociado y la persona profesional tienen que dar cuenta a la persona usuaria.

En el caso de infracciones muy graves, se tiene que producir la interrupción inmediata del servicio hasta que la comisión dictamine las medidas a tomar. En la intervención individual-familiar, la sanción tiene que consistir en el cierre del expediente durante seis meses, como mínimo.

Para estas infracciones la comisión estará integrada por un representante de la dirección política, la jefatura de negociado y el



personal profesional o profesionales afectados.

La comisión tiene que tener en cuenta el reconocimiento de los daños causados y su voluntad de reparación por parte de la persona agresora. El acta de la comisión tiene que servir para informar las personas usuarias y tiene que permanecer al expediente.

Artículo 37. Demandas, sugerencias, felicitaciones y reclamaciones

Cuando una persona usuaria de los servicios sociales comunitarios quiera realizar una sugerencia, queja, felicitación o reclamación, puede realizarlo directamente a través del sistema general que tenga el Ayuntamiento para atender estas situaciones.

Título VI.

LOS DERECHOS Y DEBERES DEL PERSONAL PROFESIONAL

Artículo 38. Derechos del personal profesional

El personal profesional de los Servicios Sociales, en el ejercicio de sus funciones, tiene reconocidos todos los derechos recogidos en la legislación que sea aplicable al ámbito donde desarrolla su actividad y, en particular, los siguientes:

a) Derecho a la dignidad: en el ejercicio de sus funciones, tiene el derecho al reconocimiento de su valor intrínseco como persona. Su ejercicio efectivo implica ser tratado con el máximo respeto, con corrección y comprensión, tanto por parte de los responsables del servicio y del resto de profesionales, como por parte de las personas usuarias.

Derechos laborales: tiene todos los derechos que, en el ámbito laboral o de la función pública, le reconozcan la legislación y los convenios colectivos o los acuerdos reguladores de las condiciones de ocupación que sean aplicables.

Derecho a la formación: tiene derecho a acceder a la información y la orientación iniciales, destinadas a facilitar su adaptación a las características del servicio o centro, y beneficiarse de la formación continua, necesaria para desarrollar su actividad profesional, durante toda su vida activa, y participar en la propuesta de sus contenidos.

Derecho a la participación: tiene derecho a la participación en el desarrollo y la propuesta de planificación de la Concejalía de Servicios Sociales. En garantía del ejercicio efectivo de este derecho el personal profesional bote:

Participar en los órganos consultivos y participativos previstos en la LSSIB y/o en otras que se creen.

Presentar denuncias relativas al funcionamiento de los centros y servicios, que tienen que ser tomadas en consideración por el órgano competente para iniciar, si se tercia, procedimientos de inspección.

Derecho a calidad del servicio: Tiene derecho a disponer de los medios necesarios para garantizar la prestación de un servicio en condiciones que respondan a los criterios de calidad exigidos por la normativa correspondiente.

En garantía de su ejercicio efectivo el personal profesional puede instar el Ayuntamiento:

Que el propio Ayuntamiento ejerza, en conformidad con la normativa vigente, las funciones que le correspondan en materia de autorización, registro, homologación e inspección, en garantía del cumplimiento de los requisitos materiales, funcionales y de personal que le sean exigibles.

Que se lo informe adecuadamente de los requisitos materiales, funcionales y de personal aplicables al servicio.

Que se ponga a su disposición manuales de buena práctica profesional que orienten sobre las pautas de actuación más adecuadas para el correcto ejercicio de sus funciones, en sus relaciones con las personas usuarias y con los otros profesionales.

Que promueva la mejora en la calidad de los servicios mediante la realización de evaluaciones internas y externas.

Que se publiquen los resultados obtenidos en los procedimientos de inspección y evaluación, y posibilitar así el conocimiento del funcionamiento de los servicios sociales, su coste y el cumplimiento o incumplimiento de los requisitos materiales, funcionales y de personal correspondientes.

Que los requisitos materiales, funcionales y de personal se consideren en continuo proceso de revisión y siempre susceptibles de mejora.



Lo que disponen los apartados anteriores en ningún caso no legitima la negativa al desarrollo de las funciones propias del personal profesional de Servicios Sociales.

Artículo 39. Obligaciones del personal profesional

El personal profesional, en el ejercicio de sus funciones, tiene reconocidas todas las obligaciones recogidas en la legislación que sea aplicable al ámbito donde desarrolla su actividad y, en particular, las siguientes:

a) Obligaciones laborales: son las obligaciones que, en el ámbito laboral o de la función pública, le impone la legislación y los convenios colectivos o acuerdos reguladores de las condiciones de ocupación que sean aplicables. También se incluye la obligación de conocer y cumplir la normativa vigente en el ámbito de los servicios sociales y la normativa municipal.

Deber de comunicación: es la obligación de poner en conocimiento de la autoridad competente cualquier situación que, a partir de los elementos de valoración de los cuales se dispone, pueda comportar una vulneración de derechos, en los términos previstos en la legislación vigente.

Cumplimiento de las normas de convivencia: es la obligación de guardar las normas de convivencia y respeto mutuo en los servicios y centros donde se desarrolla su actividad y en cualquier otro lugar relacionado con esta.

Respecto a las personas: es la obligación de respetar todos los derechos reconocidos en este Reglamento y, en particular, el derecho a la dignidad y privacidad de todas las otras personas profesionales y usuarias de los servicios sociales, así como el derecho a la confidencialidad de la información personal a la cual se tengan acceso por razón del ejercicio de sus funciones o por cualquier otra razón:

Se tiene que hacer un uso responsable de la información relativa a la persona usuaria y ser respetuoso en su obtención, justificando su necesidad y solicitante su consentimiento para utilizarla cuando sea necesario para una intervención coordinada y efectiva, en los términos previstos legalmente.

Se tiene que mantener, en sus relaciones con otras personas profesionales y usuarias, un comportamiento no discriminatorio por razón de sexo, orientación sexual, estado civil, edad, creencia o ideología, pertenencia a una minoría étnica nacional o lingüística, nivel económico, así como por razón de discapacidad física, psíquica o sensorial, o por cualquier otra condición personal o social.

Se tiene que garantizar la integridad, confidencialidad y seguridad de las opiniones, criterios y decisiones que las personas usuarias tomen por sí mismas o a través de su representante legal.

Se tiene que facilitar la participación de las personas usuarias en el diseño de la intervención profesional a realizar.

En caso de que sea necesaria la derivación de la persona usuaria a otro o a otros servicios, el personal profesional tendrá la obligación de hacerlo de la manera más favorable para ella, y procurar la continuidad de la intervención.

Respecto a las instalaciones: se tienen que respetar y utilizar correctamente los bienes amueblados y las instalaciones de los centros de servicios sociales donde presta sus servicios y de cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.

Comunicación de irregularidades: obligación de poner en conocimiento del jefe o la jefa de sector, si se considera necesario, las irregularidades o anomalías que se observen en el funcionamiento, la organización o las instalaciones del centro.

Disposición final

Lo presente Reglamento entrará en vigor el día siguiente de su publicación íntegra en el Boletín Oficial de las Islas Baleares.

Llucmajor, 3 de diciembre de 2021

El alcalde

Éric Jareño Cifuentes

