



Sección I. Disposiciones generales

AYUNTAMIENTO DE PALMA

13104***Aprobación definitiva Reglamento de los servicios de atención a la infancia y adolescencia del Ayuntamiento de Palma******El Ayuntamiento de Palma, mediante acuerdo de Pleno de 25 de julio de 2024, resolvió:***

“... QUINTO.- Aprobar inicialmente el proyecto de Reglamento de los servicios de atención a la infancia y la adolescencia del Ayuntamiento de Palma, el cual se adjunta y que ya fue aprobado, de conformidad con el artículo 99 del Reglamento orgánico del Pleno, por Acuerdo de la Junta de Gobierno Municipal de 28 de febrero de 2024

SEXTO.- Abrir, de conformidad con las prescripciones del artículo 100 del Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Palma, el plazo de 30 días de información pública y de audiencia a los interesados en relación con el Proyecto del Reglamento de los servicios de atención a la infancia y adolescencia del Ayuntamiento de Palma. De conformidad con el artículo 101 del Reglamento Orgánico del Pleno y en el caso de que no se presenten reclamaciones o sugerencias durante este plazo, el presente acuerdo, hasta entonces provisional, se convertirá en definitivo, dándose cuenta de la aprobación definitiva al Pleno a la siguiente sesión que tenga lugar...”

Una vez comprobado que no se han presentado alegaciones, reclamaciones ni sugerencias dentro del período de información pública y de conformidad con el artículo 101 del reglamento orgánico del Pleno del ayuntamiento de Palma este reglamento se convierte en definitivo por la que se da cuenta al Pleno y se procede a su publicación en el Boletín Oficial de las Islas Baleares.

(Firmado electrónicamente: 17 de diciembre de 2024)

El jefe de Servicio de Servicios Sociales

Guillem Riera Colom

REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA DEL AYUNTAMIENTO DE PALMA

Preámbulo

I

El artículo 103 de la Constitución Española establece entre los principios que deben regir la actuación de las Administraciones Públicas, el de legalidad y eficacia. La materialización de estos principios se traduce en una serie de formalidades que deben garantizar el adecuado equilibrio entre la eficacia de la actuación administrativa y la imprescindible salvaguarda de los derechos de las personas administradas, en especial el derecho a ser tratados y tratadas en condiciones de igualdad respecto al resto de la ciudadanía. En este sentido, la aprobación de una norma de carácter reglamentario para regular el funcionamiento de los servicios de atención a la infancia y la adolescencia responde a la necesidad de disponer de un marco jurídico adecuado y ajustado a los principios de legalidad y transparencia para el ejercicio de las atribuciones del Ajuntament de Palma en esta materia.

Esta necesidad deriva, en primer lugar, de la propia evolución general de los servicios sociales desde el primer plan aprobado en 1985, por el cambio legislativo sufrido en los últimos años en materia de atención a la infancia y la adolescencia, tanto a nivel autonómico como estatal.

Más que imprescindible es reforzar el papel de las instituciones municipales para garantizar el bienestar de las personas desde una perspectiva abierta e inclusiva. El Ayuntamiento de Palma debe velar por su ciudadanía, haciendo el ejercicio de mirar la ciudad con los ojos de todas y cada una de las personas que viven en Palma, especialmente de aquellas personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Sólo desde esta visión centrada en la persona, se podrán establecer las estrategias adecuadas y determinar los mecanismos administrativos adecuados para dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía.

En este sentido, es necesario potenciar las políticas que hagan realidad la consolidación del distintivo Palma, Ciudad Amiga de la Infancia, atendiendo a la infancia y adolescencia en situación de vulnerabilidad, dando respuesta comunitaria a través de políticas de apoyo a las



familias, a los niños, muñecas y adolescentes favoreciendo su inclusión y mejorando la calidad de vida, garantizando el desarrollo íntegro de los niños en su condición de ciudadanos de pleno derecho.

II

La Constitución establece en su artículo 39 que los poderes públicos deben asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia y que los niños gozarán de la protección prevista en los acuerdos internacionales que velan por sus derechos.

A nivel estatal la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (en adelante LOPIVIO) da prioridad a las actuaciones en materia de prevención como criterio general y interpretación del interés superior del menor.

A nivel autonómico la Ley 9/2019, de 19 de febrero, de la atención y los derechos de la infancia y la adolescencia de las Islas establece las competencias de los ayuntamientos en materia de atención a la infancia y la adolescencia entre las que encontramos la gestión de los servicios, programas y centros que se consideren necesarios para la atención de los niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad social.

La misma ley establece que incluso los ayuntamientos podrán asumir por delegación de los consejos insulares, de acuerdo con lo que establece el Estatuto de Autonomía, todas las actuaciones materiales, técnicas y jurídicas en situación y declaración de los ricos previstas en el Título IV del citada Ley 9/2019.

El Ayuntamiento de Palma tiene atribuidas competencias en materia de servicios sociales por la

Ley 7/1985, de 2 de abril de 1985, reguladora de las bases de régimen local modificada por la Ley 27/2013 de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local y la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal de régimen local de las Islas Baleares, por la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares y, por último, por el Decreto 2/2014, de 21 de noviembre, de medidas urgentes para la aplicación en las Islas Baleares de la Ley 27/2013 que establece que las competencias en materia de prestación de servicios sociales continuarán siendo ejercidas por los municipios, en los términos previstos en el Estatuto de Autonomía, la normativa autonómica sobre régimen local y las leyes sectoriales autonómicas, mientras no hayan sido asumidas por parte de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, y según establezcan las normas reguladoras del sistema de financiación de las comunidades autónomas y de las haciendas locales.

La Ley 4/2009, de 11 de junio, de Servicios Sociales de las Illes Balears, en su artículo 38, establece la competencia municipal sobre centros y servicios que constituyen el ámbito propio de los servicios sociales comunitarios pudiendo crear, organizar y gestionar los servicios sociales que considere necesarios en su municipio. Asimismo, el artículo 12 define los servicios sociales comunitarios que pueden ser servicios sociales comunitarios básicos (art. 13) o servicios sociales comunitarios específicos (art. 15).

A la hora de definir las competencias en materia de servicios sociales, la Ley 4/2009, en su artículo 24, establece la cartera de servicios sociales como instrumento que determina el conjunto de prestaciones del sistema público de servicios sociales y ordena a cada administración competente la redacción de su cartera de servicios sociales según las competencias que le hayan sido otorgadas.

A nivel municipal, la Junta de Gobierno aprobó, en sesión ordinaria de 28 de septiembre de 2022, la Cartera Municipal de Servicios Sociales del Ajuntament de Palma, publicada en el BOIB núm. 131 de 8 de octubre de 2022, y que oferta, dentro de los servicios comunitarios específicos los servicios de atención a la infancia y la adolescencia.

En cumplimiento del artículo 129.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, y de conformidad con el marco normativo regulador de estos servicios, es necesario regular mediante un reglamento condiciones de uso de los servicios de atención a la infancia y la adolescencia, delimitando las funciones de las partes implicadas, describiendo los derechos y deberes y estableciendo criterios conjuntos en el desarrollo de los servicios que impliquen una mayor seguridad jurídica, una mayor eficacia y una mayor eficiencia en la consecución de los objetivos del servicio, objetivos que van dirigidos a conseguir una disminución de los factores de riesgo de la infancia y adolescencia de Palma, estableciendo un marco efectivo de igualdad de oportunidades.

Además, con este texto normativo se divulga la información necesaria en relación con la configuración jurídica de las normas para el adecuado funcionamiento de los servicios de atención a la infancia y la adolescencia de Palma. Esta tarea informativa es una expresión de los principios de transparencia y seguridad jurídica determinados en el citado artículo 129.1 de la Ley 39/2015.

Existe una parte de la población infanto juvenil de Palma que precisa que el Ayuntamiento fomente y desarrolle actuaciones que aumenten sus factores de protección frente a posibles situaciones de riesgo. El conjunto de servicios a la infancia y la adolescencia proporcionan herramientas para favorecer un desarrollo integral de estos niños, niñas y adolescentes a sus familias, con el acompañamiento de los profesionales de los servicios sociales comunitarios básicos. Para ello de la forma más adecuada y eficaz, se configuran y regulan en sus aspectos esenciales mediante el presente reglamento.



De esta forma se justifica el cumplimiento del principio de necesidad, definido en el artículo 129.1 y bajo el que deben actuar las administraciones en la aprobación de sus textos normativos. Los Servicios Sociales Municipales, y concretamente la unidad de atención comunitaria e infancia, debe velar por el funcionamiento de los servicios de atención a la infancia y la adolescencia, por el cumplimiento de los protocolos y acuerdos que hacen posible el funcionamiento y coordinación de todo el sistema según la normativa vigente en cada momento.

Con el establecimiento de las medidas imprescindibles para atender las necesidades de las personas atendidas, y al establecerse medidas que no implican restricciones de derechos o imposiciones de obligaciones no ajustadas a la legalidad vigente, se cumple con los principios de proporcionalidad y seguridad jurídica exigidos en este artículo 129.1 de la Ley 39/2015.

Este Reglamento se ajustará a la normativa vigente en cada momento ya cualquier desarrollo de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, de la Ley 9/2019, de atención y derechos de la infancia y la adolescencia de las Islas Baleares y de la Ley 4/2009 de servicios sociales las Islas Baleares.

Capítulo I

Disposiciones generales

Artículo 1

Objeto y ámbito de aplicación

1. El presente Reglamento tiene por objeto regular los servicios de atención a la infancia y la adolescencia en cualquiera de las modalidades, como prestación que forma parte de la Cartera Básica de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Palma, regulando el su régimen jurídico, económico y administrativo.
2. El ámbito de aplicación de este reglamento es el término municipal de Palma.
3. Este Reglamento se aplicará a las personas empadronadas en el término municipal de Palma.

Artículo 2

Titularidad

La titularidad de los servicios de atención a la infancia y la adolescencia regulados en el presente reglamento la ostenta el Ayuntamiento de Palma, sin perjuicio de las actuaciones materiales, técnicas y jurídicas relativas a declaraciones de riesgo que el Ayuntamiento pueda asumir por delegación del Consejo de Mallorca, cuya titularidad formal continuará siendo de esta administración. Los servicios se prestarán bien mediante gestión directa; forma de gestión que debe ser la prioritaria y que supone que los mismos se ejecuten con los medios materiales y humanos propios del Ayuntamiento de Palma, o bien se prestarán mediante la forma de gestión indirecta que sea más adecuada, siempre de conformidad con el artículo 10 del presente Reglamento y con el resto de normativa de aplicación.

Artículo 3

Los servicios de atención a la infancia y la adolescencia de Palma

Los servicios de atención a la infancia y la adolescencia comprenden:

- a) El Programa de intervención socioeducativa de escolaridad compartida para jóvenes en riesgo de exclusión social (ALTER) El programa es una medida extraordinaria de escolaridad compartida con actividades de tipo práctico, dirigida a jóvenes matriculados en ESO con alto riesgo de abandono escolar y en riesgo social.
- b) El servicio de centro de día de infancia y adolescencia: Servicio diurno preventivo fuera del horario escolar, que apoya, estimula y potencia la estructuración y el desarrollo de la personalidad, la socialización, la adquisición de aprendizajes básicos del ocio educativo, compensando las deficiencias socioeducativas de las personas atendidas. Es un recurso que basa su intervención, desde la educación social y compensatoria, en la atención personalizada mediante el trabajo de tutoría individual, grupal, en familia, en trabajo en red y en la comunidad. Es un recurso de prevención de situaciones de riesgo y de apoyo a la familia dado que fomenta la conciliación familiar
- c) Servicio de infancia y familia: Recurso de prevención y apoyo a las familias de los previstos tanto en la Ley 9/2019, de 19 de febrero, de la atención y los derechos de la infancia y la adolescencia de Baleares, como en la Ley orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección de la infancia y la adolescencia contra la violencia, equipo coordinado con los equipos de los Servicios Sociales Comunitarios Básicos Municipales y también con los equipos de protección de menores del Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales. Es un recurso que basa su intervención, desde el ámbito de la psicología, desarrollando una atención personalizada en cada núcleo de convivencia





Este servicio se instrumenta como recurso de prevención de situaciones de riesgo y de apoyo a la familia.

d) Servicio de apoyo familiar: servicio que consiste en un conjunto de actuaciones socioeducativas dirigidas a la prevención, el apoyo y la integración social de los niños, niñas y adolescentes y sus familias, siempre que se encuentren en situación de vulnerabilidad y por tanto de alto riesgo social, sea por razones familiares, económicas, sociales, étnicas y/o culturales.

Artículo 4

Objetivos de los servicios

Los Servicios de Atención a la infancia y la adolescencia pretenden conseguir los siguientes objetivos :

- Mejorar la calidad de vida de los niños, niñas, adolescentes y sus familias.
- Prevenir las situaciones de riesgo y promover los factores de protección.
- Dar herramientas a los y las jóvenes para devolver al sistema educativo ordinario o dirigirse al mundo laboral con una formación básica.
- Atender situaciones de riesgos familiares que perjudiquen a algunas de sus personas integrantes, de forma especial las situaciones de violencia y la protección de los niños, niñas y adolescentes en el contexto familiar.
- Promover la convivencia en igualdad de la persona atendida en su grupo familiar y en su entorno comunitario.
- Favorecer el desarrollo de capacidades personales, de hábitos de vida adecuados y de habilidades sociales que permitan mejorar la autonomía

Artículo 5

Personas destinatarias

1. En general estos servicios se dirigen a niños, niñas y adolescentes:

- Residentes en Palma en situación de riesgo social o en situación de vulnerabilidad social.
- Derivados por parte de los profesionales referentes de alguno de los centros municipales servicios sociales comunitarios básicos.

2. Por las características de las actuaciones existen algunos requisitos a determinados servicios :

- En relación con el Servicio de Abandono Educativo (ALTER) es necesario que los niños, niñas y adolescentes estén matriculados en un centro educativo de Palma, tengan entre 14 y 16 años, tengan interés por alguna formación práctica y funcional vinculada al mundo profesional y laboral y tengan expediente abierto en los servicios sociales municipales.
- En relación con el servicio de centro de día por infancia - adolescencia deben tener entre 3 y 17 años.

Capítulo II

Tipo de cuidados de los servicios de atención a la infancia y la adolescencia

Artículo 6

El servicio de prevención del abandono educativo (ALTER)

El Servicio comprende los siguientes cuidados,

- Prácticas formativas en una empresa y/o Talleres prácticos de aprendizaje.
- Asistencia al centro educativo para realizar las asignaturas instrumentales.
- Apoyo y seguimiento por parte de un/a educador/a social del programa y asistencia a asignaturas transversales.

Artículo 7

Servicio de centro de día por infancia – adolescencia

El servicio comprende los siguientes cuidados:

- Actividades de apoyo escolar- socioeducativas.
- Sesiones informativas/formativas y encuentros familiares.
- Actividades de ocio preventivo y ocio educativo.

**Artículo 8****Servicio de infancia y familia**

El servicio ofrece los siguientes cuidados:

1. Valoración del grado de riesgo de los niños, niñas y adolescentes para determinar la intervención más adecuada a sus circunstancias y apoyar o derivar el caso al servicio más adecuado.
2. Potenciar la competencia y los recursos para afrontar la adversidad de las familias vulnerables y con riesgo de fracaso evolutivo con los niños, niñas o adolescentes a su cargo.
3. Favorecer la integración social y comunitaria de las familias en riesgo en su entorno
4. Dinamización, coordinación y refuerzo de sistemas de soporte.
5. Colaboración con los o las profesionales de Servicios Sociales Comunitarios Básicos y otros servicios comunitarios en la implementación de los Planes de Trabajo con familias de cuyos menores tienen declaración jurídica de riesgo.
6. Otras situaciones que sean de atención urgente, relacionadas con problemática social y enmarcadas en los artículos 5 y 6 de la Ley 4/2009, de 11 de junio, de Servicios Sociales de las Illes Balears.

Artículo 9**Servicio de soporte familiar**

El servicio ofrece las siguientes actuaciones:

1. Intervención, reducción y prevención de riesgos en familias en situación de vulnerabilidad social.
2. Herramientas para evitar situaciones de desprotección de niños, niñas y adolescentes, entre ellos el desarrollo de la igualdad de género y la prevención de situaciones de violencia.
3. Educación en el ejercicio de las capacidades parentales positivas
4. Facilitación de la construcción de vínculos estables positivos entre los y las miembros de la unidad familiar.

Capítulo III**Organización y funcionamiento de los servicios de atención a la infancia y la adolescencia****Artículo 10****Gestión de los Servicios**

1. Los servicios de atención a la infancia y la adolescencia se podrán ejecutar de forma directa, por personal propio de la corporación local; o de forma indirecta. Ambas formas de gestión se desarrollarán en estricto cumplimiento de la normativa, tanto de carácter general como de Servicios Sociales, que le sea de aplicación.

En caso de que la gestión indirecta se realice mediante concertación social se ejecutará a través de entidades o empresas prestadoras del servicio debidamente inscritas en el Registro Unificado de Servicios Sociales de las Illes Balears, con los servicios autorizados y acreditados por la administración competente de conformidad con la normativa autonómica y/o insular que sea de aplicación y, en defecto de la misma, de acuerdo con lo que establece la disposición transitoria primera de la Cartera Municipal de Servicios Sociales del Ajuntament de Palma.

2. En ambos casos el personal que preste el servicio, debe cumplir los requisitos que la normativa vigente exige a la hora de desarrollar servicios y actuaciones con niños, niñas y adolescentes.

Artículo 11**Vías de acceso**

La tramitación de la solicitud y valoración de los Servicios de atención a la infancia y la adolescencia se realizará a través de los profesionales de los Centros Municipales de Servicios Sociales Comunitarios Básicos o a petición del servicio de protección de menores para implementar el plan de trabajo y seguimiento.

Artículo 12**Criterios y condiciones de otorgamiento del servicio**

Para poder acceder a los servicios la persona interesada, o sus representantes legales, debe presentar una situación de riesgo social determinada por un profesional de los centros municipales de servicios sociales comunitarios básicos.



Artículo 13

Requisitos de la persona atendida

1. Con carácter general la persona atendida deberá cumplir los siguientes requisitos:

a) Estar empadronada en el municipio de Palma.

b) Presentar al menos una de estas situaciones:

- Tener menos de 18 años. En el caso de los servicios de escolarización compartida tener entre 14 y 16 años.
- Constituir núcleos familiares con menores en situación de vulnerabilidad social valorados por un profesional de los centros municipales de servicios sociales o según los protocolos de derivación.

Artículo 14

Horarios y calendarios de los servicios de atención a la infancia y la adolescencia de Palma

1. El servicio de prevención del abandono educativo (ALTER)

Este servicio se desarrolla durante el calendario escolar marcado por la conselleria competente, de lunes a viernes, y en el horario de los centros educativos de donde proceden los participantes.

2. Servicio de centro de día por infancia - adolescencia

Este servicio se desarrolla fuera del horario escolar, de lunes a viernes, normalmente las tardes de 15 horas a 19 horas, aunque se pueden adaptar durante los períodos no lectivos.

3. Servicio de infancia y familia

Este servicio se desarrolla de lunes a viernes, de 8 a 15 horas, y las tardes de los martes de 15 a 19 horas; horarios en cualquier caso ampliables respondiendo a las necesidades del servicio.

4. Servicio de apoyo familiar

El horario habitual del servicio será el que más se ajuste a las necesidades de las familias ya los objetivos determinados por las mismas. Sin embargo, este horario será preferentemente durante las tardes y atardeceres de lunes a viernes, sin descartarse algunos espacios en sábado.

Capítulo IV

Intensidad y duración de los servicios de atención a la infancia y la adolescencia

Artículo 15

Intensidad de los servicios

1. Los servicios de atención a la infancia y la adolescencia pueden tener diferentes intensidades en cuanto a las horas y días de prestación de acuerdo con las necesidades de la persona atendida y se establecerán al inicio de la intervención, pudiendo revisarse de conformidad con el plan de trabajo establecido.

Artículo 16

Duración de los servicios

1. La duración de los servicios de infancia y adolescencia viene establecida en los planes de trabajo y en todo caso son temporales. La temporalidad vendrá determinada por los objetivos establecidos en los planes de trabajo, el seguimiento y la evaluación del mismo.

Capítulo V

Procedimiento de altas y bajas

Artículo 17

Altas

1. El orden en la asignación de las altas a los diferentes servicios de atención a la infancia y la adolescencia de Palma vendrá dado por los



siguientes criterios:

- a) Supuesto prioritario por atención de Urgencia y/o emergencia social por situación de Riesgo Social que deberá estar validado por la persona que ostente la plaza de jefe del sector conjuntamente con la validación de la persona que ostente la plaza de jefe de la unidad de atención comunitaria e infancia.
- b) En el resto de supuestos los profesionales de los centros municipales de servicios sociales comunitarios básicos derivarán a los distintos servicios de infancia según los protocolos establecidos.

2. Si la persona no quisiera ser dada de alta o no se pudiera dar el servicio por causas sobrevenidas, se iniciará expediente de baja definitiva.

Artículo 18

Bajas

1. Los motivos de baja pueden ser:

- A petición de la persona/familia interesada o de quien sea representante legal, con la firma del documento de renuncia.
- Por ocultación o falsedad comprobada en los datos que se han tenido en cuenta para iniciar el servicio
- Traslado definitivo de su residencia a otro municipio, excepto en el caso de rotación familiar. Se entiende por rotación una estancia fuera del término municipal de Palma máximo 6 meses. Un mes antes del regreso a Palma, la persona interesada debe informar de la fecha exacta de reactivación del servicio, dado que en caso contrario no se podrá activar de nuevo.
- No querer colaborar en el plan de trabajo establecido.
- Dejar de cumplir con los requisitos establecidos como persona beneficiaria o desaparición de las circunstancias que dieron lugar a la concesión del servicio.
- Cambio de circunstancias que motivan que ya no se necesita la prestación del servicio, o que hagan imposible llevarlo a cabo.
- Resolución de un expediente sancionador con resultado de baja definitiva.

Artículo 19

Modificación del servicio

La alteración de las circunstancias tenidas en cuenta en el inicio de la prestación de los servicios de atención a la infancia y adolescencia podrá dar lugar a modificaciones. En cualquier caso será necesaria la valoración técnica correspondiente de los servicios sociales municipales.

Capítulo VI

Derechos y deberes de las personas atendidas en los servicios de infancia y adolescencia

Artículo 20

Derechos de las personas atendidas

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 cualquiera 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 que lo cuidan, 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 con relación a cualquier intervención que les afecte, a fin de que puedan dar consentimiento específico y libre.





- 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 los niños, niñas y adolescentes o de personas incapaces 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 establecidos reglamentariamente.
- 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 ya 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 21

Deberes de las personas atendidas

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) 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 su prestación.
- f) 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 VIII

Participación económica de las personas atendidas

Artículo 22

Aportación económica de la persona atendida

Los servicios de atención a la infancia y adolescencia de Palma son gratuitos y no se prevé participación económica por parte de las personas atendidas.



Capítulo IX

Infracciones y sanciones de las personas atendidas

Artículo 23

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 contempladas en este artículo.
3. Son infracciones leves de las personas atendidas o sus representantes legales:
 - a) No facilitar la información sobre los cambios en la situación personal, familiar, económica y social u otros datos que puedan requerirse.
 - b) No cumplir con los acuerdos relacionados con el servicio o prestación concedida.
 - c) Mostrar falta de consideración y respeto hacia el personal del centro u otras personas atendidas.
4. Son infracciones graves de las personas atendidas o sus representantes legales:
 - a) Producir daños en las instalaciones del centro, otras dependencias municipales o locales donde se lleve a cabo la intervención.
 - b) No cumplir de forma reiterada y continuará los acuerdos relacionados con el servicio, prestación o recurso concedido.
 - c) Falsear los datos suministrados a la Administración.
 - d) No comunicar los cambios o alteraciones de las circunstancias o requisitos que determinaron la concesión de la prestación.
 - e) No destinar la prestación a la finalidad por la que se concedió.
 - f) La comisión de tres infracciones leves en un período de seis meses.
5. Son infracciones muy graves de las personas atendidas o beneficiarias de prestaciones:
 - a) 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.
 - b) Agredir física o psicológicamente a otras personas atendidas en el servicio.
 - c) La comisión de dos infracciones graves en un período de seis meses.

Artículo 24

Sanciones

1. Las infracciones leves se sancionarán mediante amonestación escrita a la persona atendida en la que se especificarán los hechos que den lugar a la misma.
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 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, de conformidad con la valoración de los perjuicios causados a el Ayuntamiento de Palma y/o terceros, supondrán:
 - Bien la extinción de la prestación por un período mínimo de 6 meses y un período máximo de 12 meses; procediéndose también al cierre temporal del expediente de servicios sociales entre 6 y 12 meses a efectos de cualquier servicio.
 - O bien la baja definitiva del servicio.

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 efectiva reparación de los daños ocasionados.

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



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 en el expediente de servicios sociales la intervención con la persona adulta, con la intención de preservar dichos procesos.

Artículo 25

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 (BOIB núm. 21 de 15 de febrero de 2003).

2. El/la profesional que tenga conocimiento de la posible comisión de una infracción de las tipificadas en los artículos anteriores, a efectos de iniciar un posible procedimiento sancionador, lo comunicará a los Servicios Sociales Municipales mediante informe escrito en el que se describan los hechos producidos, la/s posible/s infracción/es cometida/s y la identificación de la/s persona/s responsable/s.

3. Una vez recibido el informe anterior, se nombrará un instructor y un secretario, en su caso, que serán un técnico jurídico, para tramitar el expediente sancionador. Si el instructor considera que los hechos indicados en el informe son constitutivos de infracción debe hacer una propuesta de inicio de procedimiento sancionador al órgano competente donde se identifiquen los presuntos responsables, se detallen los hechos que se les imputan, su posible calificación, las sanciones que les podrían corresponder y, en su caso, la valoración de los daños y perjuicios ocasionados.

4. En caso de infracciones leves, el instructor, atendiendo a las circunstancias personales de la persona presuntamente infractora y justificándolo por escrito, puede sustituir el derecho de ésta de presentar alegaciones por escrito, por una entrevista personal donde exponga verbalmente sus alegaciones y aporte la documentación adecuada para acreditarlas. A esta reunión también debe asistir el jefe de servicio de Servicios Sociales. El instructor levantará acta de la reunión, que se incorporará al expediente administrativo.

5. El instructor, una vez finalizado el procedimiento previsto en el Reglamento de régimen jurídico del procedimiento general sancionador municipal con las especificidades anteriormente detalladas, declarará concluida la fase de instrucción y dará curso de lo actuado al órgano competente para resolver el procedimiento.

6. El órgano competente para resolver es el alcalde o concejal que tenga atribuidas por delegación estas competencias municipales en materia de servicios sociales.

7. El plazo máximo para dictar y notificar la resolución expresa en el procedimiento sancionador será de un año desde la fecha del acuerdo de iniciación. Excepcionalmente ya propuesta del instructor, este órgano competente para resolver el procedimiento podrá acordar, de forma motivada y en los supuestos previstos en la legislación básica sobre el procedimiento, ampliar el plazo máximo de resolución y notificación sin que, en ningún caso, exceda de la mitad de lo establecido inicialmente.

Artículo 26

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 en el procedimiento sancionador. Entre estas medidas, puede proceder a suspender el pago o la tramitación de una prestación a favor de la persona ante la que se incoa el procedimiento sancionador.

Capítulo X

Seguimiento, evaluación y calidad del servicio. Quejas y sugerencias

Artículo 27

Seguimiento y evaluación

Los servicios previstos en este reglamento tendrán que contar con el seguimiento y evaluación según las indicaciones de los protocolos y la normativa interna. El seguimiento deberá aportar, como mínimo, datos estadísticos y de cumplimiento de los objetivos de los diferentes servicios para poder realizar una evaluación continua para poder analizar la idoneidad, eficacia, eficiencia y posibles modificaciones de los servicios para garantizar que se adaptan a las necesidades de cada momento.

En cualquier caso, los datos estadísticos y toda aquella información de interés general formarán parte de la memoria de los servicios.



Artículo 28

Quejas y sugerencias

Cuando una persona quiera realizar una queja o sugerencia se podrá materializar mediante las siguientes vías, de acuerdo con el punto 5 apartado 6 de la Carta de Compromisos (versión 19 de marzo 2023) del Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía de la Ajuntament de Palma que prevé la obligatoriedad de dejar constancia por escrito de las quejas y sugerencias:

a) Presencialmente:

- Verbalmente a cualquier profesional del Servicio de atención a la infancia y adolescencia correspondiente.
- Presentando una instancia en cualquier Oficina de Atención a la Ciudadanía (OAC), expresando su queja o sugerencia.

b) Telemáticamente:

- A través de la web municipal: www.palma.cat en la sección "Quejas y sugerencias".
- Mediante correo electrónico dirigido a infanciaenrisc@palma.cat.

c) Telefónicamente:

- A través del teléfono 010 y de los que en cada momento se puedan habilitar a efectos oportunos.

Artículo 29

Protección de Datos

1. De conformidad con la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y de garantía de los derechos digitales y del REGLAMENTO (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas, el centro está obligado a mantener el correspondiente secreto profesional respecto de la información de carácter personal, así como a realizar el tratamiento adecuado según la finalidad de los datos personales y el grado de seguridad correspondiente conforme al que prevé la legislación aplicable.

2. Los datos de carácter personal necesarios de la persona atendida, de sus familiares, de los responsables de la persona atendida o del representante legal se registran en un fichero que puede ser automatizado, todo o en parte, del que es responsable el Ayuntamiento de Palma, con la única finalidad de prestar los servicios y garantizar los derechos y obligaciones derivados de los servicios de atención a la infancia y adolescencia. Los datos no se entregarán a terceros salvo en caso de obligación para seguir prestando el servicio o bien por obligación legal.

3. Las personas afectadas pueden ejercer los derechos que reconoce la Ley orgánica 3/2018, y, en particular, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, de conformidad con la legislación aplicable mediante escrito dirigido al Ayuntamiento de Palma, en el que se deberá indicar el nombre, apellidos, dirección a efectos de notificación, y se adjuntará una copia del documento oficial de identificación, conforme al procedimiento establecido. Los datos personales recogidos en los ficheros del Ayuntamiento de Palma serán borrados transcurrido el plazo legal de custodia una vez que las personas atendidas hayan finalizado las intervenciones previstas en los servicios de infancia y adolescencia.

Disposición derogatoria única

Normativa que se deroga

Con la aprobación y entrada en vigor de este reglamento quedan derogadas todas las disposiciones del Régimen Jurídico Básico de los Servicios Públicos en materia de Acción Social(aprobado por el Pleno de 11 de julio de 1996 y publicado en el Boletín Oficial de las Islas Baleares nº 140 de 12 de noviembre de 1996) que sean aplicables a los servicios de atención a la infancia y adolescencia previstos en el artículo 3 de este reglamento

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 Illes Balears y hasta que no hayan transcurrido quince días desde la recepción de la norma por las administraciones autonómica y estatal.