

## **Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos**

### **AYUNTAMIENTO DE PUIGPUNYENT**

#### **6042      *Aprobación definitiva del Reglamento Municipal del Centro de UTS de del Ayuntamiento de Puigpunyent***

Habiendo transcurrido el plazo de 30 días contados a partir del día 11 de marzo de 2014 , fecha de publicación en el BOIB número 34 de la aprobación inicial del Reglamento de Unidad de Trabajo Social ( UTS ) sin que se hayan presentado alegaciones ni sugerencias , el Reglamento se entiende definitivamente aprobado una vez transcurrido el plazo fijado en el artículo 113 de la Ley 20/2006 de 15 de diciembre , municipal y de régimen local de las Islas Baleares publicando el Reglamento íntegramente en el BOIB a efectos de su entrada en vigor

Asimismo se comunicará a la Delegación del Gobierno , Gobierno de las Islas Baleares y el Consell de Mallorca en cumplimiento de lo previsto en los artículos 103 en relación al 113 de la citada ley 20/2006

#### **REGLAMENTO MUNICIPAL DEL CENTRO DE LA UTS DEL AYUNTAMIENTO DE PUIGPUNYENT**

##### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

De acuerdo con la ley 4/2009 de 11 de junio , de servicios sociales de las Islas Baleares y 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 , los servicios sociales comunitarios básicos son el primer nivel del sistema público de servicios sociales . Constituyen el punto de acceso inmediato y la garantía de proximidad a las personas usuarias ya los ámbitos personales familiares y sociales .

Tienen un carácter polivalente y preventivo para fomentar la autonomía de las personas para que vivan dignamente , atendiendo a las diferentes situaciones de necesidades en que se encuentran o que se puedan presentar . Los servicios sociales comunitarios debe dar respuesta preferentemente en el ámbito propio de la convivencia y la relación de las personas destinatarias de los servicios .

Se organizan territorialmente , deben coordinarse con el nivel de atención especializada y con los servicios que operen en el mismo territorio , especialmente el de salud, educación , cultura , empleo y vivienda para favorecer una intervención global en las personas

Se desarrollan desde centros de servicios polivalentes mediante equipos multidisciplinares integrados por el personal profesional necesario para cumplir sus funciones , con la estructura directiva y de apoyo técnico administrativo que reglamentariamente

El título II del Estatuto , relativo a los derechos y los deberes y las libertades de la ciudadanía de las Islas Baleares , hace referencia a los ámbitos objeto de protección y de garantía de derechos . Estos derechos , que vinculan a todos los poderes públicos , tienen su origen en los instrumentos internacionales de protección de derechos humanos individuales y colectivos , y en particular en la Declaración de Derechos Humanos; en los pactos internacionales de derechos civiles y políticos y de derechos económicos , sociales y culturales ; en la Convención Europea de Derechos del Hombre y Libertades Fundamentales ; y en la Carta Social Europea .

##### **CAPÍTULO I**

###### **Disposiciones generales**

###### **Artículo 1 .**

###### **Objeto**

El objeto de este Reglamento es la regulación del régimen jurídico y de prestación de Servicios Sociales Comunitarios Básicos por parte de la UTS del Ayuntamiento de Puigpunyent , con el fin de garantizar el acceso universal y promover al máximo autonomía y la dignidad de todas las personas y el bienestar social de la población .

Este Reglamento desarrolla los derechos y obligaciones de las personas usuarias y de los profesionales del centro de servicios sociales del Ayuntamiento de Puigpunyent , la gestión y prestación de servicios y orienta la planificación y la participación con la premisa máxima de promover la autonomía de la persona .





## **Artículo 2 .**

### **Definición**

El artículo 29 de la Ley 20/2006 , de 15 de diciembre , municipal y de régimen local de las Islas Baleares , otorga a los municipios , además de las competencias derivadas de la legislación básica del Estado y del ejercicio de las que puedan ser delegadas , ' la regulación y prestación de los servicios de atención a las personas , los servicios sociales públicos de asistencia primaria y fomento de las políticas de acogida de las personas inmigradas ' y ' la regulación y desarrollo de procedimientos , estructuras organizativas y políticas para la participación ciudadana en la vida local , así como elaboración y aprobación de programas de fomento del voluntariado y asociacionismo ' .

## **Artículo 3 .**

### **Finalidades**

La unidad de trabajo social ( UTS ) tiene como finalidad asegurar el derecho de las personas a vivir dignamente durante todas las etapas de la vida mediante la cobertura de sus necesidades personales básicas y de las necesidades sociales , en el marco de la justicia social , la equidad , la cohesión territorial y el bienestar de las personas .

Los servicios sociales que presta la UTS se dirigen especialmente a prevenir las situaciones de riesgo , compensar los déficits de apoyo social y económico de situaciones de vulnerabilidad y de dependencia , ya promover actitudes y capacidades que faciliten la integración social de las personas .

## **Artículo 4 .**

### **Personas destinatarias de los servicios sociales**

Son titulares del derecho a las personas nacionales de los estados miembros de la Unión Europea y también las personas extranjeras no comunitarias residentes empadronados o no .

También pueden acceder las personas extranjeras que se encuentren en las Islas Baleares y tengan la condición de exiliados , refugiados o apátridas , de acuerdo con lo que establezcan la legislación vigente y los tratados y convenios internacionales y , en su defecto hay, de acuerdo con el principio de reciprocidad .

En todo caso, las personas que se encuentren en las Islas Baleares en una situación de necesidad personal básica pueden acceder a las prestaciones del sistema de servicios sociales que permitan atender esta situación . El personal profesional de las UTS deben valorarse de acuerdo con su gravedad , precariedad o perentoriedad .

Son destinatarias de la UTS con carácter prioritario , las personas que estén en alguna o algunas de las siguientes situaciones:

- a) Discapacidad física , psíquica o sensorial .
- b ) Dificultades de integración familiar o comunitaria derivadas de enfermedades mentales y enfermedades crónicas .
- c ) Dificultades de integración social vinculadas a condiciones laborales precarias , desempleo y pobreza .
- d) Necesidad social , como la relacionada con la falta de vivienda o con la desestructuración familiar .
- e) Vulnerabilidad , riesgo o desamparo para la gente mayor , los niños y las personas adolescentes .
- f ) Violencia machista y las diferentes manifestaciones de violencia familiar .
- g ) Discriminación por razón de sexo , lugar de procedencia , discapacidad , enfermedad , etnia , cultura o religión o por cualquier otra razón .
- h ) Dificultad de integración familiar o comunitaria derivada de la drogodependencia y otras adicciones .
- e) Vulnerabilidad , exclusión y aislamiento sociales .
- j ) Problemas de convivencia y de cohesión social .
- k) Urgencias sociales .
- l) Emergencias sociales por catástrofe .

## **Artículo 5 .**

### **Derechos de las personas destinatarias**

Las personas destinatarias de la UTS tienen 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 veraz , en términos comprensibles , sobre las prestaciones y los 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 debe disponer de las ayudas y los apoyos





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 cuidan, en un lenguaje claro y comprensible.

d) Derecho a disponer de un plan individual de atención personal o familiar 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 y a 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, para que puedan dar su consentimiento específico y libre. El consentimiento debe ser 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 se otorga de conformidad con el procedimiento legalmente establecido para estos casos.

g) Derecho a renunciar a las prestaciones ya los 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 de 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 regulada en el título IV de la ley 472/009 de 11 de junio de servicios sociales de las Islas Baleares.

l) Derecho a recibir servicios de calidad ya conocer los estándares establecidos al efecto.

m) Derecho a sugerir y hacer reclamaciones.

n) Derecho a domiciliarse 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.

q) El resto de derechos que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

#### **Artículo 6.**

##### **Deberes de las personas usuarias**

Las personas destinatarias de la UTS tienen los siguientes deberes:

a) Cumplir las normas, los requisitos, las condiciones y los procedimientos establecidos en las prestaciones y los 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 veraz 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 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) Cumplir el Reglamento.

h) Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestadora del servicio.

e) El resto de deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

#### **Artículo 7.**

##### **Principios rectores**

Los principios generales de la actuación de la UTS son:

a) Polivalencia y actuación comunitaria. La UTS desarrolla programas comunitarios dirigidos al conjunto de la población. Presta un servicio que actúa sobre la población general y desarrolla actuaciones para dar respuesta a las situaciones de necesidad que no requieren la aplicación de recursos específicos.

b) Coordinación. La UTS se coordina con los distintos niveles del sistema público de servicios sociales para mejorar la eficacia y la eficiencia de los programas que se desarrollan y de asegurar una respuesta ajustada a las situaciones de necesidad en que se encuentran las personas usuarias del sistema. También establece los canales y los mecanismos de coordinación con los demás sistemas de bienestar social: salud, educación, pensiones, empleo, cultura, vivienda y justicia.

c) Proximidad. La UTS es el primer nivel del sistema público de servicios sociales, cercano al ciudadano, y facilita el acceso al



conjunto de prestaciones del sistema .

d) Suficiencia del UTS dispone de los recursos humanos y técnicos suficientes para mantener unos niveles de cobertura de necesidades ajustados a las características de la población .

e) Atención personalizada . la UTS presta una atención ajustada a las necesidades de cada caso ya las características y las situaciones de las personas usuarias .

f) Participación . la UTS facilita la participación de los ciudadanos y de las entidades sociales del municipio .

g ) Calidad . Para mejorar los procesos de atención, le recogió la opinión de las personas usuarias en la valoración del trabajo realizado y la evaluación de las actuaciones implantadas el UTS tiene a disposición de la ciudadanía un buzón y / o procedimiento de quejas y reclamaciones .

h ) Prevención . la UTS desarrolla programas de prevención de las situaciones de necesidad que describe el artículo 6 de la Ley 4/2009 como un mecanismo de lucha contra las situaciones de pobreza , desigualdad , falta de autonomía personal y exclusión social .

e) Planificación . la UTS actúa bajo el principio de planificación , por lo que estructura las actuaciones y hace un análisis previo de la situación .

## Capítulo II

### COMPETENCIAS Y ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL ( UTS )

#### Artículo 8 .

##### Competencias de los municipios

El Ayuntamiento , como administración competente en materia de servicios sociales básicos , de acuerdo con lo establecido en la normativa de organización territorial y régimen local y las normativas sectoriales que le son de aplicación , las siguientes competencias:

a) Crear, organizar y gestionar los servicios sociales que consideren necesarios dentro de su municipio , tanto propios como delegados por otras administraciones, de acuerdo con la cartera de servicios sociales y el plan estratégico correspondiente , y los planes estratégicos autonómico e insular .

b ) Estudiar y detectar las necesidades en su ámbito territorial .

c ) Establecer centros y servicios que constituyen el ámbito propio de los servicios sociales comunitarios .

d) Aprobar la cartera de servicios municipales.

e) Definir las zonas básicas y las áreas en su ámbito municipal .

f ) Colaborar con el Gobierno de las Islas Baleares y el consejo insular correspondiente en la elaboración de estadísticas y mapas de servicios sociales en su ámbito territorial .

g ) Colaborar con el Gobierno de las Islas Baleares y el consejo insular correspondiente en la coordinación , el control y la inspección de las actividades en materia de servicios sociales , dentro de su ámbito territorial , en las condiciones que se determinen reglamentariamente .

h ) Concertar la gestión de servicios sociales , en su ámbito territorial , con entidades públicas o privadas de acuerdo con la normativa vigente y las disposiciones que la desarrollen .

i) Fomentar la coordinación y la integración , en su ámbito territorial, de los servicios sociales con otros sistemas de protección social .

j ) Ejercer las funciones que les deleguen el Gobierno de las Islas Baleares o el consejo insular correspondiente en las condiciones que se acuerden en un convenio con esta finalidad .

k) Mantener actualizado el sistema informativo de las personas usuarias de servicios sociales comunitarios .

l) Aplicar los protocolos de actuación que resulten de los planes sectoriales .

m ) Fomentar la participación de la ciudadanía , el tejido asociativo y el voluntariado social en la prevención y la resolución de los problemas en materia de servicios sociales .

n) Facilitar la promoción y la creación de los centros y servicios que constituyen el ámbito propio de los servicios sociales especializados , en coordinación con el Consejo insular correspondiente, de acuerdo con la cartera de servicios sociales y el plan estratégico correspondientes .

o ) Participar en la elaboración de los planes y programas de los consejos insulares y de la Administración autonómica , y en la aprobación de planes estratégicos de servicios sociales y planes sectoriales de ámbito municipal .

p) Organizar la formación en el ámbito de los servicios sociales .

#### Artículo 9 .

##### Organización de la unidad de trabajo social

1 . La unidad de trabajo social es la responsable de la atención social directa , polivalente y comunitaria a los residentes en la zona básica.

2 . La unidad de trabajo social ( UTS ) del municipio de Puigpunyent está integrada , por los perfiles profesionales: trabajador social, trabajadora familiar , y auxiliar administrativo ( compartido con otros departaments ) .

5 . La función principal de la unidad de trabajo social es facilitar el acceso de toda la población en las cartera de servicios sociales del



municipio de Puigpunyent .

**Artículo 10 .**

**Funciones de la unidad de trabajo social**

la UTS trabaja en dos niveles interrelacionados : la intervención individual y con las familias , y la intervención comunitaria .

Los profesionales de la UTS elaboran el plan de trabajo o programa individual de atención con criterios profesionales y teniendo en cuenta los recursos técnicos y humanos disponibles . Este plan de trabajo o programa individual de atención se debe consensuar con la persona usuaria o representante legal / tutor . Este plan actuará según los principios de unidad de red con todos los servicios correspondientes a los distintos niveles, desarrolla las actuaciones previstas en el plan de trabajo o programa de atención pactado .

Por otro lado una intervención comunitaria con el diseño de un plan de intervención comunitaria para el municipio de Puigpunyent que permite desarrollar proyectos comunitarios dirigidos a personas o grupos en situación de riesgo social , proyectos de apoyo a entidades , y actuaciones de prevención y de reinserción .

Corresponden útero del municipio de Puigpunyent las siguientes funciones:

- a) Detectar las situaciones de riesgo y necesidad personal , familiar y comunitaria .
- b ) Valorar las situaciones de necesidad y hacer el diagnóstico social , desde una perspectiva indisciplinada , que se hace a petición de la persona usuaria , de su entorno familiar , de convivencia o social oa 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 los recursos sociales ya las actuaciones sociales a que pueden tener acceso .
- d) Elaborar un plan de intervención comunitaria que dé respuesta a las necesidades detectadas y evaluar periódicamente.
- e) Realizar 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 hay 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 que la persona esté ingresada de manera permanente en un centro de la red pública .
- h ) Revisar el programa individual de atención a la dependencia y de promoción de la autonomía personal , cuando corresponda .
- i) Impulsar proyectos comunitarios y programas transversales , especialmente los que buscan la integración y la participación sociales de las personas , las familias, las unidades de convivencia y los grupos en situación de riesgo .
- 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 apoyo 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 los demás sistemas de bienestar social , con las entidades del mundo asociativo y con las que actúan en el ámbito de los servicios sociales .

**CAPÍTULO III**  
**PRESTACIONES DEL UTS**

**Artículo 11 .**

**Prestaciones técnicas**

1 . 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 , 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 .

2 . Se pueden prestar , 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 o de otros .

3 . Son prestaciones técnicas las actuaciones e intervenciones siguientes que llevan a cabo los equipos profesionales :

- a) La información sobre los recursos sociales más adecuados disponibles y sobre cómo acceder a él .





- b) La orientación sobre los medios más adecuados para responder a las necesidades planteadas .
- c) El asesoramiento y el apoyo a las personas y los grupos que necesitan la actuación social .
- d) La valoración singularizada y el diagnóstico social de las situaciones personales , de convivencia y familiares , y de las demandas sociales .
- e) La intervención profesional y el tratamiento social orientados al cumplimiento de las finalidades de los servicios sociales .
- f) La atención diurna
- g) La atención domiciliaria .
- h) Las que se establezcan en la cartera de servicios sociales .
- i) Cualquier otra orientada al cumplimiento de las finalidades de los servicios sociales .

#### **Artículo 12 .**

##### **Prestaciones económicas .**

- 1 . Son prestaciones económicas 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 de otras fuentes .
- 2 . Las prestaciones económicas pueden otorgarse con carácter de derecho subjetivo , derecho de concurrencia o urgencia social .

#### **Artículo 13 .**

##### **Prestaciones tecnológicas**

Son prestaciones tecnológicas las que por medio de un producto atienden las necesidades sociales de la persona y le ayudan a lograr un mayor grado de autonomía como son: la teleasistencia domiciliaria , las ayudas instrumentales u otras de naturaleza similar que se recojan en el reglamento de ayudas de servicios sociales o en este reglamento mediante la cartera de servicios.

### **CAPÍTULO IV FINANCIACIÓN**

#### **Artículo 14 .**

##### **Financiación de las prestaciones**

El régimen jurídico y fiscal de las prestaciones reconocidas en este Reglamento se regula por medio de la ordenanza fiscal específica.

Los servicios sociales básicos que se prestan por la Administración municipal son financiados con cargo a sus presupuestos con autofinanciación de la Administración estatal y autonómica (Plan de Prestaciones Básicas ) sin perjuicio del establecimiento de convenios, acuerdos o otras fórmulas de cooperación con otras administraciones en el marco de los servicios sociales , a través de las cuales se concretan las aportaciones a favor del Ayuntamiento de Puigpunyent .

Para determinados servicios se puede establecer un régimen de cofinanciación con el usuario / ao representante legal , sujetando su prestación al abono de las tasas , precios públicos y / o tarifas que en su caso vengan determinadas por las ordenanzas fiscales que aprueba el Ayuntamiento , de acuerdo con el principio de capacidad económica y de proporcionalidad .

#### **Artículo 15 .**

##### **Participación de las personas usuarias en la financiación de los servicios sociales**

- 1 . El Ayuntamiento determina mediante la Cartera de servicios sociales las prestaciones que comportan el copago por parte de las personas usuarias .
- 2 . La participación en la financiación de los servicios se basa en los principios de equidad , redistribución y universalidad .
- 3 . Mediante las ordenanzas que regulan las tasas municipales fijan los criterios para determinar la cuantía de la participación por parte de las personas usuarias , teniendo en cuenta, en todo caso , la capacidad económica de la persona , las características del servicio y su coste .

### **CAPÍTULO V LA GESTIÓN DE LA UTS**

Los servicios sociales que gestiona la UTS , son prestados mediante cualquiera de las formas que permite la legislación de régimen local . De forma directa o mediante el oportuno contrato de gestión de servicios públicos en caso gestión indirecta . Sin menoscabo de concertar contratos para la gestión indirecta mediante concesión , concierto u otras formas legalmente previstas .





#### **Artículo 16 .**

##### **El profesional de referencia**

- 1 . Cada persona o unidad de convivencia que sea usuaria de las prestaciones básicas de los servicios sociales comunitarios básicos debe tener asignado un profesional de referencia .
- 2 . En caso de que se sustituya el profesional de referencia se establecerán los mecanismos adecuados de transferencia de casos para facilitar la continuidad de los procesos de trabajo .

El profesional de referencia tiene las siguientes funciones:

- 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 los equipos profesionales de los servicios sociales y las otras redes de bienestar social , favorecer la toma de decisiones y agilizar las , y asegurar la globalidad y la coordinación de todas las actuaciones .
  - b ) Prestar información relativa a su expediente en cualquier momento del proceso a la persona usuaria , siempre de acuerdo con la legislación de protección de datos específica para cada sector de población , negociar el plan de trabajo individual de atención en el marco del trabajo social que debe llevarse a cabo con la unidad de convivencia , y evaluar la ejecución del plan y hacer el seguimiento.
- 3 . La organización del personal debe incluir las medidas necesarias para garantizar la asignación del profesional de referencia y procurar la continuidad de la atención que proporciona a la persona usuaria o a la unidad de convivencia .

#### **Artículo 17 .**

##### **Expediente personal**

- 1 . Todas las personas usuarias del UTS tienen un único expediente técnico administrativo que recoge el conjunto de informaciones relevantes sobre su situación , evolución y el plan de atención social .
- 2 . Los profesionales de referencia del UTS aportan al expediente personal la información y documentación de diferentes ámbitos de la persona usuaria y su familia : la historia personal y familiar y la información relevante e identificativa que provenga de los servicios especializados o de otras administraciones , con el fin de disponer de una información única de cada usuario , la valoración profesional a partir de la diagnosis realizada y el plan de trabajo .

El expediente personal único permite el enlace entre los distintos servicios , y la continuidad y complementariedad de las intervenciones que se llevan a cabo desde los diferentes niveles de actuación.

#### **Artículo 18 .**

##### **Plan de Atención Social Individual**

- 1 . El Plan de Atención Social Individual es la herramienta diseñada para garantizar una atención adecuada de acuerdo con la valoración psicosocial de la persona , la familia o la unidad de convivencia , los objetivos a alcanzar , y los medios que se ponen a disposición para lograrlo. El Plan de Atención individual cuenta también las acciones específicas orientadas a lograr la inclusión social , personal , educativa o laboral de la persona .

Previamente al inicio de la prestación del servicio previsto en el plan de atención social individual , la persona usuaria deberá mostrar su conformidad y compromiso mediante la firma del contrato asistencial

- 2 . El Plan de Atención Social se consensúa con la persona o la familia , o unidad de convivencia . En caso de riesgo o desprotección prevalece el criterio técnico , así mismo en aquellos supuestos en que la persona , familia o unidad de convivencia no reúne los requisitos establecidos para acceder a los servicios o prestaciones .
3. Por evitar duplicidades , el Plan de Atención Social lo elabora el equipo técnico que lleva a cabo la intervención o gestiona la prestación . En los casos en que hay actuaciones conjuntas por parte de diferentes servicios , se diseña un único plan que recoge las competencias y acciones que cada uno realizará .

#### **Artículo 19 .**

##### **Sistema de información del UTS, el eSSAP**

- 1 . El sistema de información de la UTS recoge la historia social y las prestaciones de la Cartera de servicios sociales o las ayudas de servicios sociales que recibe la persona o la familia , y las actuaciones que se realizan en el ámbito comunitario .
- 2 . El sistema integra los datos relativos a la atención social de las personas usuarias del sistema público de servicios sociales para agilizar la



comunicación entre servicios , evitar duplicar datos y mejorar la atención de las personas destinatarias de los servicios .

3 . El Ayuntamiento de Puigpunyent garantiza a tal efecto un soporte informático , sometido a la normativa de protección de datos de carácter personal. El acceso a este apoyo, la introducción de datos y la explotación está condicionada a la actividad profesional o intervención que se haga .

#### **Artículo 20 .**

##### **Acceso a los servicios sociales**

1 . El acceso a los servicios básicos se realiza a través del equipo técnico de la UTS del Ayuntamiento de Puigpunyent .

El horario de atención al público es : 8:00 a 14:00 los lunes y miércoles ; y de 14,00 a 17,00 los martes .

Direcciones Punto / s de atención: C / De la Villa , 23 . Tel 971614024

Se puede concertar cita mediante:

- Tel . cita previa: 971614455
- Modelo Solicitud de servicios sociales : entrar por registro general del Ayuntamiento de Puigpunyent

#### **Artículo 21 .**

##### **Procedimiento y tramitación y de las prestaciones**

1 . Las prestaciones de servicios sociales del Ayuntamiento de Puigpunyent deben otorgarse de oficio oa petición del posible beneficiario o representante legal , a través de la UTS

2 . La solicitud presentada por la persona usuaria o representante legal se hace de acuerdo con los requerimientos y condiciones específicas para cada uno de los servicios o prestaciones determinadas en la cartera de servicios , reglamentos específicos .

3 . Los / las profesionales de la UTS deben concertar una primera entrevista con la persona , familia o representante legal de la persona usuaria para verificar las circunstancias sociales y familiares y las necesidades a satisfacer , y para valorar y emitir el diagnóstico correspondiente .

4 . A partir del diagnóstico , los / las profesionales de la UTS elaboran un informe propuesta ( de otorgamiento o denegación ) dirigido a la Alcaldía / Presidencia del Ayuntamiento de Puigpunyent . Que dictará la aprobación / denegación de la prestación .

#### **Artículo 22 .**

##### **Suspensión y anulación de las prestaciones**

1 . Las prestaciones de servicios sociales quedan en suspenso cuando se dejen de reunir las condiciones que motivaron el otorgamiento o cuando se dan las condiciones necesarias para que el beneficiario lo sea de otras prestaciones no compatibles con los servicios que forman la Red Básica de Servicios sociales , con prestaciones sanitarias o bien con otras prestaciones de carácter personal que las hagan incompatibles .

2 . Las resoluciones provisionales de suspensión o anulación deben comunicarse a los beneficiarios o representantes legales , los cuales disponen del trámite de audiencia durante 15 días desde su recepción.

3 . La aportación de datos incorrectos o falsos por parte del usuario que hayan supuesto el acceso a la prestación sin reunir los requisitos establecidos supone la anulación • ción de la prestación y el resarcimiento por parte de la Administración prestadora del coste íntegro del servicio recibido indebidamente .

#### **Artículo 23 .**

##### **Extinción de la prestación**

El servicio y / o la prestación se extingue al producirse alguna de las situaciones siguientes :

- a) Por desistimiento de la persona solicitante o de su representante legal .
- b) Por finalización de la situación de necesidad que ha generado la prestación del servicio.
- c) Por fallecimiento del usuario / a .
- d) Por incumplimiento grave y reiterado de las obligaciones contractuales y del servicio por parte de la persona usuaria .
- e) Por cambio de domicilio del usuario / a fuera del municipio de Puigpunyent .
- f) Por la situación de grave riesgo para la integridad física del / de la profesional que realice el servicio , por cualquier circunstancia generadora de peligro y cuando no haya posibilidad de evitarlo.





g ) Aquellas que se prevean en las condiciones específicas para cada uno de los servicios y que se determinen en la cartera de servicios.

**Artículo 24 .**  
**Reclamaciones**

El técnico del UTS deberá facilitar toda la información que el usuario solicite respecto al funcionamiento de la prestación que reciba y otros aspectos de la actividad que puedan ser de su interés , los usuarios / as pueden formular quejas o reclamaciones a la administración municipal , que deberá resolverlas conforme determina el Artículo 42 de la Ley 30/1992 de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

**CAPÍTULO VI**  
**RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES**

**Artículo 25 .**  
**Objeto y alcance del régimen sancionador**

Este capítulo tiene por objeto la regulación del régimen sancionador de las infracciones administrativas cometidas por los usuarios o usuarias de los servicios sociales que presta el Ayuntamiento de Puigpunyent .

**Artículo 26 .**  
**Infracciones**

Constituyen infracción administrativa la vulneración de los deberes y de las obligaciones que el presente Reglamento fija para las personas usuarias de las prestaciones de servicios sociales .

1) Son faltas leves :

- a) No facilitar al Ayuntamiento de Puigpunyent los datos que les requieran .
- b ) No comparecer en la fecha fijada ante el órgano gestor de la prestación cuando éste lo requiera .
- c ) Mostrar falta de consideración y de respeto hacia los profesionales de la UTS , y los demás usuarios .
- d) Incumplir los preceptos del reglamento de régimen interior de incumplimiento no esté tipificado como falta grave o muy grave .
- e) No facilitar información sobre los cambios en la situación personal , familiar , económica y social .

2) Son faltas graves :

- a) La reincidencia en la comisión de infracciones leves .
- b ) Falsear datos
- c ) No comunicar al Ayuntamiento de Puigpunyent los cambios o alteraciones de las circunstancias o de los requisitos que determinaron la concesión de la prestación .
- d) Producir daños a las instalaciones del centro , al material o mobiliario , el personal del centro , los usuarios .
- e) Tener un comportamiento incívico o agresivo que suponga un riesgo para los usuarios y para el personal y que haga inviable la convivencia .
- f) Hacer un mal uso del servicio o prestación concedida .

3) Son faltas muy graves :

- a) La reincidencia en la comisión de infracciones leves .
- b ) Falsear datos en el Ayuntamiento de Puigpunyent si la falsedad ha sido determinante para acceder a la prestación .
- c ) Tener un comportamiento incívico o agresivo de una manera continuada que suponga un riesgo para los usuarios y para el personal y que haga inviable la convivencia .
- d) Incumplir los pactos del contrato asistencial .
- e) No destinar la prestación a la finalidad para la que se concedió .

**Artículo 27 .**  
**Sanciones**

1 . Sin perjuicio de otras responsabilidades que se puedan derivar, las sanciones que se podrán imponer a aquellas personas que incurran en alguna de las faltas mencionadas en el artículo anterior serán las siguientes :

- a) Las faltas leves pueden sancionarse con una amonestación o una multa por importe de hasta la mitad del indicador público de renta de efectos múltiples .





b) Las faltas graves pueden sancionarse con la suspensión de la condición de usuario / a , por un período máximo de 12 meses , o de beneficiario / a de la prestación .

c) Las faltas muy graves pueden sancionarse con la suspensión de la condición de usuario / a , la extinción de la prestación o del servicio.

2 . A la hora de determinar la sanción correspondiente , la resolución que se dicte garantizará la debida adecuación entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción aplicada ; se considerarán especialmente los siguientes criterios:

a) La existencia de intencionalidad o reiteración .

b) La naturaleza de los perjuicios causados , atendiendo a la gravedad del daño derivado de la infracción , a la alteración social causada y el grado de afectación que la infracción haya tenido en la salud y la seguridad de las personas .

3 . Las infracciones leves previstas en este reglamento prescriben al cabo de un año , las graves a los dos años y las muy graves a los tres años , a contar desde la fecha de la comisión de la infracción .

4 . Las sanciones leves impuestas de acuerdo con este reglamento prescriben al cabo de un año , las graves a los dos años y las muy graves a los tres años , a contar desde el día siguiente en que la resolución se convertirá en firme .

## Artículo 28 .

### Procedimiento

Cuando sea de aplicación prevalente el régimen de infracciones y sanciones previsto en la legislación sectorial , se deberá observar el procedimiento sancionador previsto en la norma sectorial si ésta así lo dispone con carácter imperativo . En otro caso, los expedientes sancionadores se tramitarán de conformidad con este Reglamento y el de aplicación de la normativa de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares

## DISPOSICIÓN ADICIONAL

Catálogo de prestaciones del UTS

En el momento de probarse el presente Reglamento, el catálogo de prestaciones sociales incorpora los siguientes :

- Servicio de información y orientación .
- Servicio de teleasistencia .
- Servicio de ayuda a domicilio .
- Servicio de apoyo psicosocial .
- Servicio de atención socioeducativa .
- Servicio de orientación laboral .
- Servicio de promoción de la autonomía personal .
- Servicio de préstamo de ayudas técnicas .
- Servicio de comida a domicilio .
- Servicio del Programa vivir y convivir

## DISPOSICIÓN FINAL . ENTRADA EN VIGOR

El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de la publicación de su texto íntegro en el Boletín Oficial de las Islas Baleares .

Puigpunyent a 3 de Abril de 2014

**El Alcalde Presidente**

Gabriel Ferrà Martorell

