



Sección I. Disposiciones generales

AYUNTAMIENTO DE BUNYOLA

4697

Aprobación definitiva del Reglamento Municipal del Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Bunyola

1. Transcurrido el plazo de exposición pública del acuerdo inicial de aprobación del Reglamento del Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Bunyola, adoptado por el Pleno del Ayuntamiento de 15 de enero de 2015, y no habiendo presentado reclamaciones, se eleva a definitivo el acuerdo conforme dispone el artículo 49. c) de la Ley 7/85, de 2 de abril, reguladora de los Bases de Régimen Local.
2. El texto íntegro del Reglamento se publicará en el BOIB, conforme lo establecido en el artículo 70.2 de la Ley 7/85, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.
3. Contra el presente acuerdo definitivo de aprobación del Reglamento, los interesados podrán interponer recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal superior de Justicia de las Islas Baleares, en el plazo de dos meses contados a partir del día siguiente al de la publicación del presente acuerdo en el BOIB.

REGLAMENTO MUNICIPAL DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE BUNYOLA

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 los 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 a 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 Bunyola, 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 Bunyola 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, de 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 el la UTS se dirigen especialmente a prevenir las situaciones de riesgo, a 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 las personas nacionales de los estados miembros de la Unión Europea y también las personas extranjeras no comunitarias residentes empadronados.

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 los ancianos, los niños y las personas adolescentes.
- f) Violencia machista y las diversas 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 verídica, 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 los 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 ya participar en la elección de los servicios o las 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 los afecte, para que puedan dar 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 y 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.
- e) Derecho al acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con lo establecido en 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 esta ley.
- 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 deberes siguientes:

- 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 verídica sobre las circunstancias personales, familiares y económicas, siempre que su conocimiento sea necesario para valorar y atender su situación, así como comunicar las variaciones que se produzcan.
- c) Destinar la prestación económica a la finalidad para la que fue concedida.
- d) Acudir a las entrevistas a las que las cite el personal profesional de los servicios sociales.
- e) Contribuir a la financiación del coste del servicio cuando se tenga capacidad económica y así se establezca normativamente.
- f) Informar 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 otros 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, próximo al ciudadano, y facilita el acceso al conjunto de prestaciones del sistema.
- d) Suficiencia.** La 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 los usuarios ..
- f) Participación.** La UTS facilita la participación de los ciudadanos y de las entidades sociales del municipio.
- e) Atención personalizada.** La UTS presta una atención ajustada a las necesidades de cada caso ya las características y las situaciones de los usuarios ..





g) Calidad. Para mejorar los procesos de atención, se recogerá la opinión de los usuarios en la valoración del trabajo hecho y la evaluación de las actuaciones implantadas. La 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.

CAPITULO 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, tiene 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 dentro de 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) Acordar 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.
- e) 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 Bunyola está integrada, por los siguientes perfiles profesionales: trabajador / a social, trabajador / a familiar, educador / a social, auxiliar administrativo y psicólogo / a.
3. La función principal de la unidad de trabajo social es facilitar el acceso de toda la población en las carteras de servicios sociales del municipio de Bunyola.

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 Bunyola 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 a la UTS del municipio de Bunyola las funciones siguientes:

- a) Detectar las situaciones de riesgo y de necesidad personal, familiar y comunitaria.
- b) Valorar las situaciones de necesidad y hacer el diagnóstico social, desde una perspectiva interdisciplinaria, que se hace a petición de la persona usuaria, de su entorno familiar, de convivencia o social o a petición de otros servicios de la red pública de servicios sociales.
- c) Ofrecer información, orientación y asesoramiento a las personas con relación a los derechos y 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 hacer la evaluación.
- f) Intervenir en los núcleos familiares o de convivencia en situación de necesidad social, especialmente si hay menores.
- g) 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.
- h) Fomentar la participación activa de la ciudadanía mediante estrategias socioeducativas que impulsen la solidaridad y la cooperación social organizada.
- e) Prestar servicios de ayuda a domicilio, teleasistencia y apoyo a la unidad familiar o de convivencia, en coordinación con los servicios sanitarios a domicilio.
- j) Prestar servicios de intervención socioeducativa no residencial para niños y adolescentes.
- k) Orientar el acceso a los servicios sociales especializados, especialmente los de atención diurna, tecnológica y residencial.
- l) Promover medidas de inserción social, laboral y educativa.
- m) Gestionar prestaciones de urgencia social
- n) Aplicar protocolos de detección, prevención y atención ante malos tratos a personas de los colectivos más vulnerables.
- o) Gestionar la tramitación de las prestaciones económicas de ámbito municipal y las demás que le sean atribuidas.
- p) 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 DE LA 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 u 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.
 - 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 hacerle 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

Los servicios sociales básicos que se prestan para 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 u 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 Bunyola.

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 conllevan 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 los usuarios, 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 agilizarlas, 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 se debe llevar 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 al usuario o a la unidad de convivencia.

Artículo 17. Expediente personal

1. Todas las personas usuarias de la 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 de la 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 diferentes 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 conseguirlo. 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, el usuario 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, asimismo 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. Para 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 de la UTS, la HSI

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 Bunyola 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 Bunyola.

El horario de atención al público es:

Lunes de 9:00 h a 12:00 h. y jueves de 12:00 h. a 14:30 h. en Bunyola.

Miércoles de 9:00 h. a 11:00 h. en Palmanyola

Direcciones Puntos de atención y cita previa:

En Bunyola: Pl. Andreu Estarellas s / n. Casal de Cultura, 2º. Planta.
Teléfono: 971613653

A Palmanyola: C / Hortensias s / n.
Teléfono: 971149580

Artículo 21. Procedimiento y tramitación y de las prestaciones

1. Las prestaciones de servicios sociales del Ayuntamiento de Bunyola deben otorgarse de oficio o a 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 .

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. La aportación de datos incorrectos o falsas por parte del usuario que hayan supuesto el acceso a la prestación sin reunir los requisitos establecidos supone la anulación 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 del 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 Bunyola
- f) Por la situación de riesgo grave 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 de la 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 Bunyola.

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 Bunyola los datos que los 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 otros 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) Falsar datos
- c) No comunicar al Ayuntamiento de Bunyola los cambios o alteraciones de las circunstancias o de los requisitos que determinaron la concesión de la prestación.
- d) Producir daños en 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) Falsar datos al Ayuntamiento de Bunyola 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 ha concedido.

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 a aquel en que la resolución sancionadora deviene firme.

Artículo 28. Procedimiento

Cuando sea de aplicación prevalente el régimen de infracciones y sanciones previsto en la legislación sectorial, habrá que 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.

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.

Bunyola, 16 de març de 2015

EL BATLE

Jaume Isern Lladó

