



## **Sección I. Disposiciones generales**

### **AYUNTAMIENTO DE PALMA DE MALLORCA**

**5387**

***Reglamento de los centros municipales de servicios sociales del Ayuntamiento de Palma***

El pleno del Ayuntamiento de Palma aprobó definitivamente, en sesión ordinaria de 28 de abril de 2016, el Reglamento de los centros municipales de los servicios sociales del Ayuntamiento de Palma.

A continuación, de conformidad con el presente Acuerdo plenario, se procede a publicar el texto íntegro de este Reglamento.

#### **Reglamento de los centros municipales de servicios sociales del Ayuntamiento de Palma**

#### **ÍNDICE**

##### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

##### **TÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES.-**

- Artículo 1. Objeto del Reglamento de los Centros municipales de Servicios sociales
- Artículo 2. Organización de los servicios sociales municipales
- Artículo 3. Tipología de servicios sociales
- Artículo 4. Los servicios sociales comunitarios de Palma
- Artículo 5. Titulares de derecho de acceso a los centros municipales de servicios sociales

##### **TÍTULO II.- LA ORGANIZACIÓN I FUNCIONAMIENTO de los CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES.-**

##### **Capítulo Primero.- La organización de los servicios sociales comunitarios.-**

- Artículo 6. Competencias de los servicios sociales comunitarios
- Artículo 7. Coordinación
- Artículo 8. Organización territorial de los centros municipales de servicios sociales de Palma
- Artículo 9. Horario de atención

##### **Capítulo Segundo.- Estructura programática de los centros municipales de servicios sociales.-**

- Artículo 10. La planificación de los servicios sociales
- Artículo 11. La programación de los centros municipales de servicios sociales: El Plan de sector

##### **Capítulo Tercero.- El personal técnico de los centros municipales de servicios sociales.-**

- Artículo 12. Personal suficiente y formado
- Artículo 13. Participación en la planificación
- Artículo 14. Medidas de apoyo y protección al personal técnico
- Artículo 15. Deontología profesional

##### **TÍTULO III.- LA ATENCIÓN EN LOS CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES: LA INTERVENCIÓN INDIVIDUAL-FAMILIAR Y LA INTERVENCIÓN COMUNITARIA.-**

##### **Capítulo Primero.- La atención en los centros municipales de servicios sociales**

- Artículo 16. Atención en los centros municipales de servicios sociales

##### **Capítulo Segundo.- La intervención individual-familiar**

- Artículo 17. Intervención individual y familiar
- Artículo 18. Intervención grupal con finalidad individual
- Artículo 19. Profesional de referencia
- Artículo 20. Plan Individual de inserción social
- Artículo 21. El expediente
- Artículo 22. Acceso a la información del expediente
- Artículo 23. Cierre del expediente
- Artículo 24. Traspaso de los expedientes entre centros

##### **Capítulo Tercero.- La intervención comunitaria.-**

- Artículo 25. Intervención comunitaria



- Artículo 26. Intervención grupal con finalidad comunitaria
- Artículo 27. Los barrios prioritarios y las zonas de atención preferente
- Artículo 28. Profesional de referencia
- Artículo 29. Proyectos y actuaciones

**TÍTULO IV.- LAS PRESTACIONES de los SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS**

- Artículo 30. Prestaciones
- Artículo 31. Prestaciones técnicas
- Artículo 32. Prestaciones económicas
- Artículo 33. Prestaciones tecnológicas
- Artículo 34. Cartera de servicios sociales del Ayuntamiento de Palma

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

- Artículo 35. Derechos de las personas usuarias
- Artículo 36. Deberes de las personas usuarias
- Artículo 37. Infracciones y sanciones de las personas usuarias
- Artículo 38. Presentación y trámite de sugerencias, demandas, felicitaciones y quejas

**TÍTULO VI.- LOS DERECHOS Y DEBERES de los PROFESIONALES.-**

- Artículo 39. Derechos de los profesionales
- Artículo 40. Obligaciones de los profesionales.
- Disposición adicional primera
- Disposición adicional segunda
- Disposición final

**REGLAMENTO de los CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE PALMA**

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

**I**

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

Esta necesidad deriva, en primero lugar, de la propia evolución general de los servicios sociales desde el primero plan aprobado el año 1985, por el cambio legislativo sufrido en los últimos 25 años, por el importante crecimiento de las prestaciones en el ámbito de los servicios sociales y por su impacto en la población de la ciudad.

**II**

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

La ley 7/1985 reguladora de las Bases del régimen local, establece al artículo 25.2.k el ejercicio de las competencias de servicios sociales, promoción y reinserción social por parte de los municipios según la legislación proveniente del Estado y las Comunidades Autónomas. Igualmente la ley 20/2006 Municipal y de régimen local de las Islas Baleares mujer competencias en materia de servicios sociales a los ayuntamientos en general y la ley 23/2006 de capitalidad al de Palma en particular.

En el ejercicio de las competencias atribuidas por la ley orgánica 2/1983, de 25 de febrero, por la que se aprobó el estatuto de autonomía de las Islas Baleares, el año 1987, el parlamento aprobó la primera ley autonómica que regulaba los servicios sociales. Esta ley ha sido actualizada por la 4/2009, de Servicios Sociales de las Islas Baleares, siendo, esta, el actual marco normativo que regula los servicios sociales del Ayuntamiento.

**TÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES.-**

**Artículo 1. Objeto del Reglamento de los centros municipales de servicios sociales**

Este Reglamento tiene por objeto regular las competencias, organización y funcionamiento de los centros municipales de servicios sociales





del Ayuntamiento de Palma con la finalidad de mejorar la atención a la ciudadanía.

## **Artículo 2. Organización de los servicios sociales municipales**

Los servicios sociales municipales para poder cumplir la misión que tienen encomendada se organizan en: servicios centrales, centros municipales de servicios sociales y servicios de Ciudad.

Integran los servicios sociales centrales la dirección política, la dirección técnica, las unidades técnicas y la unidad administrativa.

El establecimiento de las directrices y las líneas estratégicas de la Área corresponden a la dirección político-técnica, así como la coordinación de los recursos humanos, técnicos y económicos.

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

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

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

Los servicios de Ciudad atienden a la población del ámbito territorial del municipio en función de unas características determinadas y básicamente se identifican como servicios especializados y específicos.

## **Artículo 3. Tipología de servicios sociales**

La tipología de servicios sociales municipales en la ciudad de Palma, siguiendo la ley 4/2009 de Servicios Sociales de las Islas Baleares, es: servicios sociales comunitarios y servicios sociales especializados.

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

Los servicios sociales especializados son servicios, programas o actuaciones de Ciudad y dirigida a colectivos menos numerosos con necesidades determinadas.

## **Artículo 4. Los servicios sociales comunitarios de Palma**

Los servicios sociales comunitarios pueden ser básicos y específicos.

Los servicios sociales comunitarios básicos son servicios universales y polivalentes y se desarrollan mediante equipos interdisciplinarios en los centros municipales de servicios sociales con el apoyo y las directrices de las unidades centrales.

Los servicios sociales comunitarios específicos centran su intervención en colectivos vulnerables de características homogéneas facilitándoles la inserción y la normalización social.

## **Artículo 5. Titulares de derecho de acceso a los centros municipales de servicios sociales**

Con carácter general son titulares de derecho de acceso a los servicios sociales comunitarios los ciudadanos de Palma incluidos al artículo 5 de la ley 4/2009 de Servicios sociales de las Islas Baleares y prioritariamente aquellos ciudadanos de Palma que se encuentren en situación de necesidad social.

El acceso a los centros municipales de servicios sociales se realiza según el barrio donde viva la persona y según este se le asignará un centro determinado.

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

# **TÍTULO II.- LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES.-**

## **Capítulo Primero.- La organización de los servicios sociales comunitarios.-**

### **Artículo 6. El centro de servicios sociales**





Los centros de servicios sociales, distribuidos con criterios territoriales, constituyen la puerta de entrada al sistema de atención social.

Un centro de servicios sociales atiende a una agrupación de barrios (zonas estadísticas) que se denomina sector.

Desde los centros de servicios sociales se ofrecen los servicios sociales comunitarios básicos y específicos. Concretándose en atención social individualizada a las demandas de los vecinos de Palma y realizando intervenciones comunitarias en los barrios.

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

#### **Artículo 7. Coordinación**

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

Igualmente se promoverá la coordinación con otros niveles de atención del sistema público así como con las entidades, asociaciones y grupos del territorio con la finalidad de establecer actuaciones conjuntas.

#### **Artículo 8. Organización territorial de los centros de servicios sociales de Palma**

Los servicios sociales comunitarios de Palma se organizan territorialmente en sectores y barrios.

El sector es una división de la ciudad que respeta la integridad de los barrios (zonas estadísticas) y que parte de la división realizada en el año 1985 en el Primer Plan de Servicios Sociales.

El barrio es la unidad básica sobre la cual se organiza toda la información territorial. El barrio se corresponde con el concepto de zona estadística, definida en el plan general de ordenación urbana vigente en Palma.

Actualmente Palma cuenta con nueve sectores, en cada uno de los cuales hay un centro municipal de servicios sociales. La creación de un nuevo sector se producirá por la superación de los 100.000 habitantes tal como marca la ley 4/2009 de Servicios sociales de las Islas Baleares o sin superar esta cantidad por criterios de mejora en la atención a la ciudadanía.

Por criterios organizativos y de proximidad a la población debe haber más de un punto de atención en el sector.

Cada sector deberá contar con los siguientes perfiles profesionales: trabajador social, trabajador familiar, educador social, psicólogo y auxiliar administrativo.

Para la distribución de profesionales se tendrán en cuenta criterios de población, de demanda (volumen e intensidad) y otras circunstancias.

El Jefe de Sector dirige el centro municipal de servicios sociales, hecho que implica la dirección y coordinación de los diferentes servicios sociales comunitarios básicos y algunos específicos del territorio del sector.

#### **Artículo 9. Horario de atención**

El horario de atención al público de los centros municipales de servicios sociales es de 9h. a 14h. de lunes a viernes y de 16,30h. a 18.30h. los martes. Si bien se realizan intervenciones fuera de este horario.

Se procurará, en la medida de lo posible, la atención a personas que tienen dificultades de acceso al horario establecido.

Siempre que el centro municipal de servicios sociales permanezca abierto habrá más de un profesional al centro.

### **Capítulo Segundo.- Estructura programática de los centros municipales de servicios sociales.-**

#### **Artículo 10. La planificación de los servicios sociales**

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

El proceso de diagnóstico cubre dos dimensiones: el territorio y los sectores de población. Permite priorizar la intervención en barrios o zonas concretas y niveles de intervención sobre los diferentes sectores de población.

Los documentos que recogen la estructura programática son: Plan estratégico, Programas y Planes de sector.



El Plan estratégico estará liderado por la dirección de la Área, establecerá las prioridades y los objetivos generales y será cuatrienal.

Los Planes de sector y Programas responderán a objetivos generales del Plan estratégico y tendrán una vigencia inferior al Plan Estratégico.

Los planes de sector se evaluarán anualmente con la participación de todos los profesionales implicados.

#### **Artículo 11. La programación de los centros municipales de servicios sociales: el Plan de sector**

El Plan de sector es el instrumento de planificación donde se describen las prioridades de intervención para cada sector de servicios sociales. Tendrá una periodicidad bienal y recoge como mínimo:

Identificación del territorio que comprende el sector. Principales características

1. Diagnóstico Social
2. Líneas de intervención
3. Recurso humano
4. Infraestructura
5. Presupuesto
6. Evaluación

El Jefe de sector es el responsable de la elaboración del Plan de sector con la participación del equipo del centro.

#### **Capítulo tercero.- El personal técnico de los centros municipales de servicios sociales.-**

#### **Artículo 12. Personal suficiente y formato**

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

En cuestión de ratios profesionales los centros de servicios sociales se ajustarán a la normativa vigente en esta materia.

Los centros de servicios sociales contarán con los perfiles profesionales de trabajador social, psicólogo, educador social, auxiliar administrativo y trabajadora familiar.

#### **Artículo 13. Participación en la planificación**

El personal de los servicios sociales comunitarios participara en la planificación, el seguimiento de la gestión y la evaluación de los Planes de sector y del Área de Bienestar Social en general.

#### **Artículo 14. Medidas de apoyo y protección al personal técnico**

Según la ley 4/2009 de Servicios sociales de las Islas Baleares:

1. La corporación municipal garantiza a los técnicos la supervisión, el apoyo técnico y la formación permanente que les permita dar una respuesta adecuada a las necesidades y las demandas de la población.
2. Los profesionales de servicios sociales deben tener el apoyo administrativo, los medios materiales necesarios y las condiciones laborales adecuadas para cumplir con eficacia, eficiencia y calidad su tarea profesional.
3. EL Ayuntamiento adoptará, en relación a su personal, medidas dirigidas a proteger la identidad y las otras circunstancias personales, si fuera necesario.
4. La corporación municipal garantizará medidas de prevención y atención ante situaciones que afecten al estado emocional, cognitivo y físico de los profesionales. También ante agresiones, tanto físicas como verbales, amenazas y otras conductas que vulneren la integridad física y emocional del profesional.

Estas medidas englobarán la protección jurídica, física y emocional. Cuando la gravedad de los hechos lo requiera, el Ayuntamiento presentará la denuncia pertinente.

A tal efecto se constituirá una comisión formada por un representante de la dirección política, El Jefe de servicio, la dirección técnica, el jefe de sector correspondiente y el profesional o profesionales afectados.

### **Artículo 15. Deontología profesional**

El personal técnico de servicios sociales debe cumplir los deberes relativos a la deontología profesional. En los casos de presunto incumplimiento se remitirá informe exponiendo la circunstancia a la dirección técnica, quien resolverá o bien la elevará al Comité de Ética de las Islas Baleares regulado por el decreto 62/2010 para su resolución.

## **TÍTULO III.- LA ATENCIÓN EN LOS CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES: LA INTERVENCIÓN INDIVIDUAL-FAMILIAR Y LA INTERVENCIÓN COMUNITARIA**

### **Capítulo primero.- La atención en los centros municipales de servicios sociales.-**

#### **Artículo 16. Atención en los centros municipales de servicios sociales**

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

- desde una atención con una finalidad individual: a través de una intervención individual o de una intervención grupal de personas en situación similar
- desde una atención con una finalidad colectiva: a través de una intervención grupal dirigida a la comunidad o a través de una intervención comunitaria

### **Capítulo segundo.- La intervención individual-familiar.-**

#### **Artículo 17. Intervención individual y familiar**

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

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

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

Es un abordaje desde un equipo interprofesional y en red con otros profesionales de servicios implicados y de entidades. Se complementa con actuaciones grupales y comunitarias.

El jefe de sector velará por la polivalencia de los profesionales que compaginan el trabajo individual con el grupal y comunitario según las ratios establecidas por la dirección.

#### **Artículo 18. Intervención grupal con finalidad individual**

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

#### **Artículo 19. Profesional de referencia**

Todas las personas que sean atendidas por los servicios sociales comunitarios tendrán asignado un profesional de referencia o responsable de caso.

En caso que se sustituya al profesional de referencia el jefe de sector velará por el establecimiento de los mecanismos adecuados en el traspaso de casos para facilitar la continuidad de los procesos de trabajo.

En caso de no sustitución del profesional o mientras se sustituye, el jefe de sector valorará si el caso requiere una continuidad en la atención o bien puede estar a la espera de la demanda del usuario. En cualquier caso se traspasará al profesional que corresponda por agenda las



primeras acogidas, descontándose la disponibilidad de la misma.

El profesional de referencia tiene las siguientes funciones:

- a) Gestionar las prestaciones que la persona o la unidad de convivencia necesitan, velar por la globalidad de las intervenciones y por la coordinación entre el equipo de profesionales de los servicios sociales y los de otras redes de bienestar social, favorecer la toma de decisiones y agilizarlas, la custodia y responsabilidad del expediente físico de la persona atendida, así como el cierre del mismo y velará por la elaboración conjunta del diagnóstico, pronóstico, plan de trabajo y evaluación de todo el equipo del caso, si cabe.
- b) Prestar información relativa a su expediente, en cualquier momento del proceso de intervención, a la persona usuaria siempre de acuerdo con la legislación de protección de datos. Así como a profesionales de servicios de otras administraciones que lo requieran en los casos con intervención conjunta.

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

Las demandas de cambio de profesional serán atendidas y valoradas por el jefe de sector. Si la valoración de cambio es positiva, este le asignará el primer profesional que tenga disponibilidad en primeras acogidas.

Los profesionales podrán pedir al jefe de sector inhibirse o retirarse de un caso cuando haya causas motivadas, como por ejemplo, enemistad manifiesta, relaciones de vínculo familiar o personal o circunstancias vitales coincidentes con la persona que impidan la adecuada distancia en la relación de ayuda.

#### **Artículo 20. Plan individual de inserción social**

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

No obstante, no todos los casos atendidos desde los centros municipales de servicios sociales necesitan la elaboración de un plan individualizado, ya que se resuelven con informaciones, orientaciones, derivaciones o por el carácter asistencial y de contención que requieren. Igualmente cuando se trate de prestaciones garantizadas.

#### **Artículo 21. Expediente**

El expediente incluye la serie ordenada de la documentación de una persona y, si cabe, de su familia, donde consta, como mínimo, lo siguiente:

- a. Los datos de identificación
- b. La historia social
- c. La valoración
- d. Los acuerdos-contrato de inserción social
- e. El plan individual de inserción social
- f. La evaluación
- g. La hoja de autorización uso datos usuarios
- h. La hoja de derechos y deberes

Los expedientes de servicios sociales tienen un doble soporte: el físico y el digital. Dentro del soporte físico puede haber información anexa y complementaria a la recogida en las hojas de proceso del caso, consistente en apuntes, análisis, hipótesis de trabajo e informes de otros servicios.

Los profesionales que tengan acceso a la documentación que consta en el expediente están sujetos al deber de mantener el secreto sobre los datos consultados. La consulta de un expediente por parte de profesionales que no realizan intervenciones al mismo, siempre será motivada. Su incumplimiento será causa de sanción.

Los profesionales que intervienen tienen la obligación de mantener actualizada la información relativa a la persona usuaria o unidad de convivencia, a las intervenciones que se llevan a cabo y a los recursos movilizados.

Los expedientes no se dejarán al alcance de personas ajenas a la organización. Se tendrá especial cuidado en las dependencias de atención al público. Finalizada la jornada laboral los expedientes se guardarán en archivos que permanecerán cerrados bajo llave. El profesional referente será el responsable de la custodia del expediente físico, así como de establecer los mecanismos necesarios para impedir el acceso al mismo de personas no autorizadas.



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

El jefe de sector podrá pedir la retirada del centro municipal de los expedientes físicos que haga cinco años o más que están cerrados.

#### **Artículo 22. Acceso a la información del expediente**

Según la ley 4/2009 de Servicios sociales de las Islas Baleares todo ciudadano puede solicitar el acceso a su expediente de servicios sociales comunitarios. En estos casos se procederá de la siguiente manera:

- a) Solicitud formal vía instancia donde haga constar los datos de identificación y motivo de la solicitud.
- b) Entrega al interesado con acuse de recibo del documento que aparece en el sistema informático como "Copia del expediente" con sello donde indique la autenticidad de la documentación entregada.

#### **Artículo 23. Cierre del expediente**

Es el momento en el que el equipo y la persona-familia hacen una valoración conjunta del grado de consecución de los objetivos y de los resultados alcanzados. Se hará una preevaluación del equipo, que siempre que se pueda, se consensuará con la persona/familia.

La evaluación final incluir:

- 1.- Motivo del cierre.
- 2.- Situación final del caso. Cambios en la situación y problemáticas iniciales.
- 3.- Grado de consecución de los objetivos pactados con la familia.
- 4.- Grado de disponibilidad de recursos y prestaciones.
- 5.- Valoración del proceso del caso.
- 6.- Observaciones.

Los motivos de cierre del expediente pueden ser los siguientes:

- Consecución total de los objetivos acordados
- Consecución parcial de los objetivos acordados
- Decisión explícita de la persona/familia. Si hay otros servicios y/o entidades interviniendo, se comunicará
- Ausencia de la persona/familia de más de un mes. Se comunicará el cierre mediante notificación donante un plazo de diez días.
- Defunción de la persona/familia
- Cambio de sector o municipio de la persona/familia
- Decisión del servicio por incumplimiento de los acuerdos
- Derivación a otros servicios. Se especificar el servicio
- Otros.

Una vez cerrado el expediente y sin haber transcurrido más de seis meses si la persona/familia realiza una nueva demanda se le asignará el mismo profesional.

#### **Artículo 24. Traspaso de los expedientes entre centros**

Para la realización de un traspaso siempre se habrá cerrado previamente el expediente.

Siguiendo el procedimiento establecido en el documento técnico sobre el traspaso de expedientes, el auxiliar administrativo hará el traspaso administrativo al otro centro municipal de servicios sociales. El profesional responsable del caso hará el traspaso técnico del expediente y acordará con el profesional receptor los plazos y el proceso a seguir.

### **Capítulo tercero.- La intervención comunitaria.-**

#### **Artículo 25. Intervención comunitaria**

La intervención comunitaria tiene la finalidad de fomentar la búsqueda de soluciones a problemas sociales que hay a un territorio concreto. Una búsqueda que se hace desde la participación e implicación de técnicos de servicios sociales, técnicos de otros servicios, vecinos y



entidades.

Se fundamenta en los siguientes criterios:

- 1.- Detección y diagnóstico de las necesidades o dificultades sociales existentes.
- 2.- Realizar un diseño riguroso de aquello que pasa y de lo que se quiere hacer.
- 3.- Participación de la población en los cambios
- 4.- Participación de las entidades y corresponsabilidad comunitaria
- 5.- Intervención en equipo
- 6.- Abordaje en red. Trabajo con los servicios implicados.
- 7.- Planificación evaluación continua

La intervención comunitaria en el marco de los servicios sociales comunitarios se ordena, según el artículo 6 del decreto 48/2011 de Coordinación de los servicios sociales comunitarios básicos, desde la planificación de una zona que contemple objetivos que permitan desarrollar proyectos/actuaciones dirigidos a:

- a. grupos en situación de riesgo
- b. apoyo a entidades
- c. prevención social
- d. reinserción social
- e. fomento de la convivencia y de la solidaridad
- f. creación de redes asociativas y solidarias
- g. coproducción de recursos comunitarios

El jefe de sector velará por la polivalencia de los profesionales que compaginarán el trabajo individual con el grupal y comunitario según las ratios establecidas por la dirección.

#### **Artículo 26. Intervención grupal con finalidad comunitaria**

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

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

#### **Artículo 27. Los barrios prioritarios y las zonas de atención preferente.**

Los barrios prioritarios son aquellos en qué se da una situación de necesidad social superior al resto de barrios en determinados sectores de población. La catalogación de las necesidades se hace a través del diagnóstico social basado en indicadores de vulnerabilidad que ponen de manifiesto la necesidad de priorizar la intervención.

Las zonas de atención preferente están reguladas por el artículo 12 del decreto 48/2011 de Coordinación de los servicios sociales comunitarios básicos y concentran mayor número de personas en situación de vulnerabilidad social. La declaración de zona de atención preferente obliga al Ayuntamiento a priorizar las actuaciones de todas las áreas municipales realizando un plan integral que incorpora acciones de vivienda, urbanismo, educación, juventud, deportes entre de otros.

#### **Artículo 28. Profesional de referencia**

Los proyectos y actuaciones deben tener un profesional responsable de los mismos, así como un equipo de proyecto que puede ser interprofesional.

El profesional responsable tiene las siguientes funciones:

- a. Canalizar las demandas de entidades y/o servicios, velar por la globalidad de las intervenciones y por la coordinación entre los

- profesionales del proyecto/actuación y los de otros servicios/entidades implicadas, favorecer a la toma de decisiones y agilizarlas, la custodia y responsabilidad de la carpeta de proyecto y velar por la elaboración conjunta del proyecto/actuación y la evaluación.
- b. Prestar información relativa al desarrollo del proyecto/actuación, en cualquiera momento del proceso de intervención.

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

#### **Artículo 29. Proyectos y actuaciones**

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

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

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

El presupuesto de los proyectos/actuaciones deberá generar una reserva de crédito en el presupuesto anual vigente de la Regiduría de Bienestar Social del Ayuntamiento de Palma.

Los presupuestos de los proyectos que tengan una duración superior a un año deberán ser aprobados en cada ejercicio presupuestario.

Los proyectos presentarán como guión mínimo:

- 1.- Identificación del proyecto
- 2.- Diagnóstico Social. Punto de partida
- 3.- Objetivo General
- 4.- Objetivos Operativos
- 5.- Actividades
- 6.- Presupuesto
- 7.- Evaluación del proyecto

Las proyectos/actuaciones deben disponer de una carpeta de proyecto. Esta consistirá en un dossier-expediente con toda la información relativa al desarrollo de la intervención y material de apoyo. Deben figurar las hojas de inscripción y autorización de menores y la de autorización del derecho de imagen si fuese necesario.

Los profesionales del proyecto/actuación tienen la obligación de mantener actualizada la información relativa al desarrollo de la intervención y a los recursos movilizados.

El profesional referente será el responsable de la custodia de la carpeta de proyecto.

### **TÍTULO IV.- LAS PRESTACIONES de los SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS**

#### **Artículo 30. Prestaciones**

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

Según el artículo 5 del decreto 56/2011 de 20 de mayo por el que se aprueba la cartera básica de servicios sociales las prestaciones del sistema de servicios sociales pueden ser garantizadas para todo el mundo o bien no garantizadas y ser otorgadas según la disponibilidad presupuestaria.

#### **Artículo 31. Prestaciones técnicas**

Tal como queda recogido en la ley 4/2009 de Servicios sociales a las Islas Baleares en el artículo 21:

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

3. La aplicación de cualquiera tipo de prestación social debe ir acompañada de la aplicación de prestaciones técnicas adaptadas en cada caso.

#### **Artículo 32. Prestaciones económicas**

Son prestaciones económicas, siguiendo la ley 4/2009 de Servicios sociales de las Islas Baleares, las aportaciones dinerarias que tienen como finalidad atender determinadas a situaciones de necesidad en las que se encuentran las personas que no disponen de recursos económicos suficientes por hacer frente y no están en condiciones de lograr o recibir de otras fuentes.

#### **Artículo 33. Prestaciones tecnológicas**

Tal como queda recogido a la ley 4/2009 de servicios sociales a las Islas Baleares al artículo 23:

Son prestaciones tecnológicas las que por medio de un producto atienden a las necesidades sociales de la persona y se pueden asociar con otras prestaciones.

Tienen esta consideración las siguientes prestaciones:

- a) La asistencia tecnológica y la teleasistencia domiciliaria.
- b) Las ayudas a instrumentales adscritas a mantener o mejorar la autonomía personal, o a favorecer la inserción social.
- c) Las de naturaleza semejante que se establezcan normativamente.

#### **Artículo 34. Cartera de servicios sociales del Ayuntamiento de Palma**

Según el artículo 24 de la ley 4/2009 de servicios sociales la cartera de servicios sociales es el instrumento que determina el conjunto de prestaciones del sistema público de servicios sociales, incluyendo todas las prestaciones técnicas, económicas y tecnológicas.

El decreto 56/2011 de 20 de mayo aprueba la cartera básica de servicios sociales de las Islas Baleares. Tal y como se explicita al artículo 27 de la ley 4/2009 de Servicios sociales el Ayuntamiento de Palma aprobará su cartera de servicios una vez lo haya hecho el Consell de Mallorca.

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

#### **Artículo 35. Derechos de las personas usuarias**

Las personas usuarias de los servicios sociales comunitarios gozarán de los derechos que los confiere el artículo 7 de la ley 4/2009 de servicios sociales:

- 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, discapacitada, 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, y también sobre otros recursos de protección social y sobre las competencias de las administraciones públicas en este ámbito. Para hacerlo efectivo, debe disponerse de las ayudas y de 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, si es procedente, la valoración de las necesidades sociales de los familiares o de las personas que tienen cuidado, 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 y a 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 les afecte, para que puedan dar consentimiento específico y libre, excepto en situaciones que supongan un riesgo para la integridad de las personas y por requerimiento judicial. El consentimiento debe ser, en todo caso, por escrito cuando la intervención implique el ingreso en un centro residencial. El consentimiento de las personas incapacitadas y de las personas menores de edad lo otorgan los padres o tutores.

g) Derecho a renunciar a las prestaciones y a los servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente, excepto 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.

y) Derecho al acceso, en cualquiera momento, a su expediente individual, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente, y en todo el 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 y a conocer los estándares establecidos a este efecto.

m) Derecho a sugerir y a hacer reclamaciones.

n) Derecho a la continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas.

o) Derecho a ser orientadas hacia otros recursos alternativos que sean necesarios.

#### **Artículo 36. Deberes de las personas usuarias**

Las personas usuarias de los servicios sociales comunitarios tendrán los deberes que les confiere el artículo 8 de la ley 4/2009 de servicios sociales:

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 a su situación, y también comunicar las variaciones que se produzcan.

c) Destinar la prestación económica a la finalidad para la cual fue concedida.

d) Acudir a las entrevistas a las cuales 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 en la mayor brevedad posible sobre cualquiera cambio que se produzca en cuanto a su situación personal, familiar, social y económica, que pueda dar ocasión a modificar, suspender o extinguir la prestación.

g) Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestadora del servicio cuando así se requiera.

h) Mantener en todo momento un comportamiento adecuado y respetuoso con los profesionales así como con el resto de usuarios que coincidan en los centros y/o en las actividades en las que participen.

En el momento de la obertura de un expediente las personas usuarias firmarán delante del profesional de referencia una hoja donde se recojan sus derechos y deberes.

En los participantes de intervenciones grupales y comunitarias se informará de los derechos y deberes en relación a las actividades que se llevan a cabo. En los casos que la naturaleza de la actividad lo requiera, básicamente actividades grupales, los participantes firmarán la aceptación de los derechos y deberes.

#### **Artículo 37. Infracciones y sanciones de las personas usuarias.**



Además de la normativa vigente se establecen tres niveles de infracciones:

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

- No facilitar la información sobre los cambios en la situación personal, familiar, económica y social.
- No cumplir los acuerdos relacionados con el servicio o prestación concedida
- La falta de respeto a los profesionales, a otras personas usuarias o visitantes del centro

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

- Falsear datos a la Administración
- No comunicar a los profesionales los cambios o las alteraciones de las circunstancias o de los requisitos que varen determinar la concesión del recurso/prestación
- Producir daños a las instalaciones del centro, otras dependencias municipales o locales donde se lleve a cabo la intervención.
- No destinar la prestación a la finalidad para la cual se ha concedido.
- No cumplir de forma reiterada y continúa los acuerdos relacionados con el servicio, la prestación o el recurso concedido

3.- Se considerará infracción muy grave la agresión física o psicológica al personal que preste el servicio, así como las amenazas que supongan un riesgo para la integridad de los profesionales.

El profesional que tenga conocimiento de una acción/omisión de las descritas anteriormente será el que inste al inicio del procedimiento sancionador que a continuación se detalla.

Se establecen tres niveles de sanciones:

1.- Para las infracciones leves se advertirá verbalmente a la persona usuaria. El profesional y el jefe de sector convocarán una entrevista con la persona para este objeto. Se dejará constancia dentro del expediente o carpeta de proyecto de los hechos mediante una diligencia.

2.- Las infracciones graves supondrán el cierre temporal, de entre dos a seis meses del expediente. Ahora bien, cuando al expediente haya intervenciones dirigidas a menores con procesos positivos, como puedan ser becas de inserción en riesgo y recursos para la integración educativa, laboral y social de los menores, solo se cerrarán las referidas a los adultos con la intención de preservar dichos procesos.

Se creará una comisión integrada por el profesional afectado, el jefe de sector, el equipo de caso o de proyecto y dos profesionales del centro para determinar la duración del cierre del expediente y en el caso de intervenciones grupales y comunitarias para determinar el tipo y duración de la sanción.

El acta de la comisión servirá para informar a los usuarios y se guardará el original en el expediente/carpeta de proyecto. El jefe de sector y el profesional darán conocimiento al usuario convocante una entrevista para tal fin.

3.- Las infracciones muy graves supondrán la interrupción inmediata del servicio hasta que la comisión dictamine las medidas a tomar. En la intervención individual-familiar el cierre del expediente será como mínimo de seis meses.

Para estas infracciones la comisión estará integrada por un representante de la dirección política, el jefe de servicio, la dirección técnica, el jefe de sector correspondiente y el profesional o profesionales afectados.

La comisión tendrá en cuenta el reconocimiento de los daños causados y la voluntad de reparación de los mismos por parte del agresor.

El acta de la comisión servirá para informar a los usuarios y se guardará el original en el expediente. El jefe de sector y la dirección técnica darán conocimiento a las personas usuarias convocando una entrevista a tal fin.

#### **Artículo 38. Presentación y trámite de demandas, sugerencias, felicitaciones y reclamaciones**

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

Cuando se ha utilizado el canal verbal el jefe de sector o profesional en quien delegue registrará la queja, sugerencia, felicitación o reclamación en la web municipal en el apartado de quejas y sugerencias.

### **TÍTULO VI. LOS DERECHOS Y DEBERES de los PROFESIONALES**

#### **Artículo 39. Derechos de los profesionales**





Los profesionales de los servicios sociales tienen, en el ejercicio de sus funciones, reconocidos todos los derechos recogidos en la legislación que sea aplicable al ámbito donde desarrollan su actividad y, en particular los siguientes:

a) Derecho a la dignidad. Los profesionales de los servicios sociales tienen, en el ejercicio de sus funciones, derecho a la dignidad, es decir, al reconocimiento de su valor intrínseco como personas.

Su ejercicio efectivo implica ser tratadas con el máximo respeto, con corrección y comprensión, tanto por parte de los responsables del servicio y del resto de profesionales, como por parte de las personas usuarias.

b) Derechos laborales. Las personas que ejercen su actividad profesional en los servicios sociales tienen todos los derechos que, en el ámbito laboral o de la función pública, les reconozcan la legislación y los convenios colectivos o los acuerdos reguladores de las condiciones de empleo que sean aplicables.

c) Derecho a la formación. Las personas que trabajen en los servicios sociales tienen derecho a acceder a la información y orientación inicial, destinada a facilitar su adaptación a las características del servicio o centro y beneficiarse de la formación continua, necesaria para desarrollar su actividad profesional, durante toda su vida activa, participando en la propuesta de sus contenidos.

El Área de Bienestar Social como administración especial deberá garantizar un mínimo anual de formación obligatoria.

En coordinación con la Escuela Municipal de Formación se establecerá un plan anual de formación que dé respuesta a las necesidades detectadas en este sentido.

d) Derecho a la participación. Los profesionales de los servicios sociales tienen derecho a la participación en el desarrollo y propuesta de planificación de la Área de Bienestar Social.

En garantía del ejercicio efectivo de este derecho los profesionales pueden:

- Participar en los órganos consultivos y participativos previstos a la ley 4/2009 de Servicios sociales de las Islas Baleares y / o en otros que se creen.
- Presentar denuncias relativas al funcionamiento de los centros y servicios, que serán consideradas por el órgano competente para iniciar, si se tercia, procedimientos de inspección.

e) Derecho a la calidad del servicio. Los profesionales de los servicios sociales tienen derecho a disponer de los medios necesarios para garantizar la prestación de un servicio en condiciones que respondan a los criterios de calidad exigidos por la normativa correspondiente.

En garantía de su ejercicio efectivo los profesionales pueden instar al Ayuntamiento a:

- Que ejerza, en conformidad con la normativa vigente, las funciones que les correspondan en materia de autorización, registro, homologación e inspección, garantía del cumplimiento de los requisitos materiales, funcionales y de personal que les sean exigibles.
- Que se informe adecuadamente de los requisitos materiales, funcionales y de personal aplicables al servicio.
- Que se ponga a su disposición manuales de buena práctica profesional que orienten sobre las pautas de actuación más adecuadas al correcto ejercicio de sus funciones, en sus relaciones con las personas usuarias y con los otros profesionales.
- Que promueva la mejora en la calidad de los servicios mediante la realización de evaluaciones internas y externas.
- Que se publiquen los resultados obtenidos en los procedimientos de inspección y evaluación, posibilitando el conocimiento del funcionamiento de los servicios sociales, su coste y el cumplimiento o incumplimiento de los requisitos materiales, funcionales y de personal correspondientes.
- Que los requisitos materiales, funcionales y de personal se consideren en continuo proceso de revisión y siempre susceptibles de mejora.

Lo dispuesto en los apartados anteriores, en ningún caso legitima la negativa al desarrollo de las funciones propias de los profesionales de los servicios sociales.

#### **Artículo 40. Obligaciones de los profesionales.**

Los profesionales tienen, en el ejercicio de sus funciones reconocidas todas las obligaciones recogidas en la legislación que sea aplicable al ámbito donde desarrollan su actividad y, en particular, las siguientes:

a) Obligaciones laborales. Los profesionales tienen todas las obligaciones que, en el ámbito laboral o de la función pública, les imponen la legislación y los convenios colectivos o acuerdos reguladores de las condiciones de empleo que sean aplicables.

Los profesionales tienen la obligación de conocer y cumplir la normativa vigente en el ámbito de los servicios sociales y la normativa municipal.

b) Deber de comunicación. Los profesionales que ejercen su actividad en los servicios sociales tienen la obligación de poner en conocimiento de la autoridad competente cualquier situación que, según ellos, y basándose en los elementos de valoración de los cuales disponen, pudiese comportar una vulneración de derechos, en los términos previstos en la legislación vigente.

c) Cumplimiento de las normas de convivencia. Los profesionales tienen la obligación de guardar las normas de convivencia y respeto mutuo en los servicios y centros donde desarrollan su actividad y en cualquier otro lugar relacionado con esta.

d) Con respecto a las personas. Los profesionales tienen la obligación de respetar todos los derechos reconocidos en este Reglamento y, en particular, el derecho a la dignidad y privacidad de todos los otros profesionales y usuarios de los servicios sociales, así como el derecho a la confidencialidad de la información personal a la cual tengan acceso por razón del ejercicio de sus funciones o por cualquier otra razón.

Igualmente, deben hacer un uso responsable de la información relativa a la persona usuaria, siendo respetuosos en la obtención de esta, justificando su necesidad y solicitando su consentimiento para utilizarla cuando sea necesario para una intervención coordinada y efectiva, en los términos previstos legalmente.

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

Deben garantizar la integridad, confidencialidad y seguridad de las opiniones, criterios y decisiones que los usuarios tomen por sí mismos o a través de su representante legal.

Tienen la obligación de facilitar la participación de los usuarios en el diseño de la intervención profesional a realizar.

En caso que sea necesario derivar de la persona usuaria a otro u otros servicios, el profesional tendrá la obligación de hacerlo de la manera más favorable para el usuario, procurando la continuidad de la intervención.

e) Respeto de las instalaciones. Los profesionales tienen la obligación de respetar y utilizar correctamente los bienes muebles y las instalaciones de los centros de servicios sociales en los que prestan sus servicios y de cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.

f) Comunicación de irregularidades. Los profesionales tienen la obligación de poner en conocimiento del jefe de sector o, si lo consideran necesario, de la dirección técnica las irregularidades o anomalías que se observen en el funcionamiento, la organización o las instalaciones del centro.

#### **Disposición adicional primera**

Aquellos servicios específicos que por su objeto y actividad no quedan completamente recogidos en este reglamento tendrán una reglamentación propia.

#### **Disposición adicional segunda**

Todas las denominaciones que en este reglamento aparecen en masculino se deben entender referidas también al femenino.

#### **Disposición final**

Este reglamento, una vez aprobado definitivamente por el Pleno de la Corporación, entrará en vigor con la publicación íntegra de su texto en el Boletín Oficial de las Islas Baleares.

#### **Disposición final segunda**

Todas las estadísticas incluirán sistemáticamente la variable sexo y se tendrá en cuenta a la hora de la recogida de la información como en los informes que se publiquen.

### **Derechos y deberes de las personas usuarias**

#### **Derechos de las personas usuarias**

Las personas usuarias de los servicios sociales comunitarios gozarán de los derechos que los confiere el artículo 7 de la ley 4/2009 de Servicios sociales:

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, y también sobre otros recursos de protección social y sobre las competencias de las administraciones públicas en este ámbito. Por hacerlo efectivo, se dispone de las ayudas y a los apoyos necesarios para comprender la información que los 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, si es adecuado, la valoración de las necesidades sociales de los familiares o de las personas que tienen cuidado, 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 y a 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 cualquiera intervención que los afecte, para que puedan dar consentimiento específico y libre, excepto en situaciones que supongan un riesgo para la integridad de las personas y por requerimiento judicial. El consentimiento será en todo caso por escrito cuando la intervención implique a ingreso en un centro residencial. El consentimiento de las personas incapacitadas y de las personas menores de edad lo otorgan los padres o tutores.

g) Derecho a renunciar a las prestaciones y a los servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente, excepto 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.

y) Derecho al acceso, en cualquiera momento, a su expediente individual, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente, y en todo el 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 y a conocer los estándares establecidos a este efecto.

m) Derecho a sugerir y a hacer reclamaciones.

n) Derecho a la continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas.

o) Derecho a ser orientadas hacia otros recursos alternativos que sean necesarios.

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

Las personas usuarias de los servicios sociales comunitarios tendrán los deberes que los confiere el artículo 8 de la ley 4/2009 de servicios sociales:

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 a su situación, y también comunicar las variaciones que se produzcan.

c) Destinar la prestación económica a la finalidad para la cual fue concedida.

d) Acudir a las entrevistas a las cuales las cite el personal profesional de los servicios sociales.

e) Contribuir a la financiación del coste del servicio cuando se tenga capacidad económica y así se establezca normativamente.



f) Informar a la mayor brevedad posible sobre cualquiera cambio que se produzca en cuanto a su situación personal, familiar, social y económica, que pueda dar ocasión a modificar, suspender o extinguir la prestación.

g) Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestadora del servicio cuando así se requiera.

h) Mantener en todo momento un comportamiento adecuado y respetuoso con los profesionales así como con el resto de usuarios que coincidan en los centros y/o en las actividades en las que participan.

### ANEXO I. DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DEL MUNICIPIO DE PALMA

1.- SECTOR CIUTAT ANTIGA			
Zona básica 1		Zona básica 2	
<b>Barrios</b>	<b>14.527</b>	<b>Barrios</b>	<b>11.034</b>
EL Puig de Sant Pere	525	Cort	1.568
La Llotja-el Born	1.887	El Mercat	2.387
Plaça dels Patins	3.845	El Sindicat	4.337
Sant Jaume	2.071	La Calatrava	965
Sant Nicolau	1.701	La Seu	683
Jaume III	2.701	Monti-sion	1.094
Zona Portuària	30		
La Missió	1.767		

2.- SECTOR DE SERVICIOS SOCIALES EST					
Zona básica 3		Zona básica 4		Zona básica 5	
<b>Barrios</b>	<b>15.461</b>	<b>Barrios</b>	<b>14.283</b>	<b>Barrios</b>	<b>13.755</b>
La Indioteria (rural)	1.619	El Rafal Vell	12.122	El Viver	6.738
La Indioteria (urbà)	3.481	Son Fortesa (nord)	2.161	El Rafal Nou	7.017
Son Cladera	7.514				
Son Rutlan	1.099				
Mare de Déu de Lluç	1.748				

3.- SECTOR DE SERVICIOS SOCIALES ESTACIONES							
Zona básica 6		Zona básica 7		Zona básica 8		Zona básica 9	
<b>Barrios</b>	<b>13.259</b>	<b>Barrios</b>	<b>9.922</b>	<b>Barrios</b>	<b>19.472</b>	<b>Barrios</b>	<b>15.506</b>
Arxiduc	6.845	L'Olivera	3.445	Bons Aires	19.472	Plaça de Toros	15.506
Marquès de Fontanta	6.414	Son Oliva	6.477				

4.- SECTOR DE SERVICIOS SOCIALES LITORAL DE LLEVANT					
Zona básica 10		Zona básica 11		Zona básica 12	
<b>Barrios</b>	<b>17.036</b>	<b>Barrios</b>	<b>20.548</b>	<b>Barrios</b>	<b>19.418</b>
El Pil-lari	1.981	Aeroport	143	L'Arenal	8.581
La Casa Blanca	1.347	El Coll d'en Rabassa	11.133	Les Meravelles	4.734
L'Aranjassa	1.081	El Molinar	9.272	Can Pastilla	6.103





Sant Jordi	2.840				
Son Ferriol	9.417				
Son Riera	370				

5.- SECTOR DE SERVICIOS SOCIALES LLEVANT NORD					
Zona básica 13		Zona básica 14		Zona básica 15	
<b>Barrios</b>	<b>11.803</b>	<b>Barrios</b>	<b>10.989</b>	<b>Barrios</b>	<b>27.901</b>
Els Hostalets	2.456	Son Gotleu	9.228	Pere Garau	27.901
Son Canals	5.728	Can Capes	1.761		
Son Fortesa (sud)	3.619				

6.- SECTOR DE SERVICIOS SOCIALES LLEVANT SUD			
Zona básica 16		Zona básica 17	
<b>Barrios</b>	<b>18.171</b>	<b>Barrios</b>	<b>16.817</b>
Estadi Balear	813	Can Pere Antoni	199
La Soledat (nord)	8.098	Foners	16.618
La Soledat (sud)	2.344		
Poligon de Llevant	6.820		
Son Malferit	96		

7.- SECTOR DE SERVICIOS SOCIALES MESTRAL							
Zona básica 18		Zona básica 19		Zona básica 20		Zona básica 21	
<b>Barrios</b>	<b>15.844</b>	<b>Barrios</b>	<b>9.701</b>	<b>Barrios</b>	<b>19.829</b>	<b>Barrios</b>	<b>19.558</b>
Son Anglada	537	Los Almendros-Son Pacs	2.989	El Camp d'en Serralta	12.781	Son Cotoner	11.945
Son Roca	2.008	Son Flor	1.331	El Fortí	7.048	Son Dameto	7.613
Son Serra-la Vileta	6.083	Son Peretó	1.665				
Son Xigala	4.774	Son Rapinya	3.716				
Son Ximelis	2.442						

8.- SECTOR DE SERVICIOS SOCIALES NORD			
Zona básica 22		Zona básica 23	
<b>Barrios</b>	<b>20.318</b>	<b>Barrios</b>	<b>14.201</b>
El Secar de la Real	5.004	El Camp Redó	13.660
Establiments	2.993	Amanecer	541
Son Espanyol	675		
Son Sardina	2.919		
Cal Capiscol	8.727		

9.- SECTOR DE SERVICIOS SOCIALES PONENT					
Zona básica 24		Zona básica 25		Zona básica 26	
<b>Barrios</b>	<b>19.338</b>	<b>Barrios</b>	<b>17.382</b>	<b>Barrios</b>	<b>19.653</b>
Cala Major	6.030	Portopí	2.841	Santa Catalina	9.034
Sant Agustí	5.157	El Terreno	6.491	Son Espanyolet	7.645

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2016/61/950377





Gènova	2.373	Son Armadans	8.050	El Jonquet	719
La Bonanova	3.416			Son Dureta	2.255
La Teulera	1.723				
Son Vida	639				
Bellver	0				

Palma, 2 de mayo de 2016

**La regidora del Área de Bienestar y Servicios Sociales**

Mercè Borràs Dalmau

