

Sección I. Disposiciones generales

AYUNTAMIENTO DE PALMA

11555 *Reglamento de Régimen Jurídico y de Régimen Interior del Servicio de Acogida Municipal para Familias del Ayuntamiento de Palma*

El Pleno Municipal, en sesión ordinaria de 28 de octubre de 2021 y siguiendo las prescripciones del artículo 102 del Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Palma, de los artículos 22 y 123 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen local y lo establecido en el RDL 2/2004, de 5 de marzo, que aprobó el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, acordó:

“...

PRIMERO.- *Dar cuenta de la aprobación definitiva del Reglamento de Régimen Jurídico y de Régimen Interior del Servicio de Acogida Municipal para Familias del Ayuntamiento de Palma, el cual se adjunta. Esta aprobación definitiva se ha producido de conformidad con lo establecido en el artículo 102 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, Municipal y de Régimen Local de las Islas Baleares y con lo determinado en el artículo 101 del Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Palma, una vez no se han presentado reclamaciones ni sugerencias durante el plazo de información pública y audiencia a los interesados, convirtiéndose de esta forma en definitivo el acuerdo plenario de aprobación inicial de 29 de julio de 2021.*

SEGON.- *Publicar en el Boletín Oficial de las Islas Baleares el texto íntegro del Reglamento de Régimen Jurídico y de Régimen Interior del Servicio de Acogida Municipal para Familias del Ayuntamiento de Palma.*

...”.

Palma, 5 de noviembre de 2021

La Jefa del Servicio de Bienestar Social

p.d. Decreto de Alcaldía núm. 3000/2014, de 26/02/2014

(BOIB núm. 30, de 04/03/2014)

M. Pilar Perelló Muñoz

REGLAMENTO DE RÉGIMEN JURÍDICO BÁSICO Y DE RÉGIMEN INTERIOR DEL SERVICIO DE ACOGIDA PARA FAMILIAS DEL AYUNTAMIENTO DE PALMA

Preámbulo

El artículo 7 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local establece las competencias impropias, propias y delegadas de las entidades locales.

La Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local deroga el apartado k) del artículo 25.2 de la referida Ley 7/1985; en la que se enumera como competencia de los municipios la prestación de servicios sociales y de promoción y reinserción social.

El Decreto Ley 2/2014, de 21 de noviembre, de medidas urgentes para aplicar en las Islas Baleares la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración local, establece en su artículo 1.2. que las entidades locales de las Islas Baleares seguirán ejerciendo las competencias que les atribuyen las leyes de la Comunidad Autónoma anteriores a la entrada en vigor de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración local, de conformidad con lo dispuesto en la norma de atribución, en régimen de autonomía y bajo su propia responsabilidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 7.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local (artículo que hace referencia al ejercicio de las competencias propias de los municipios).

La Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares, establece, en su Título II- Capítulo III cuáles son las prestaciones que conforman el ámbito de los Servicios Sociales de las administraciones públicas; distinguiendo los Servicios Sociales Comunitarios y los

Servicios Sociales Especializados.

Dentro de los Servicios Sociales Comunitarios, la referida Ley diferencia entre los básicos y los específicos.

Los servicios de acogida para familias son unos servicios para las familias en situación de vulnerabilidad que tienen como finalidad la cobertura de necesidades básicas y la atención integral con una finalidad normalizadora. De conformidad con el objeto del Servicio, los Servicios de acogida forman parte de los legalmente definidos como Servicios Sociales Comunitarios Específicos, concretamente se ajusta a lo establecido en el artículo 16 relativo a las funciones de este tipo de servicios sociales.

Por otra parte, el artículo 24 de esta Ley determina que cada administración competente redactará la cartera de servicios sociales, la cual es el instrumento que determina el conjunto de prestaciones del sistema público de servicios sociales, incluyendo todas las prestaciones técnicas, económicas y tecnológicas. Por este motivo el Gobierno de las Islas Baleares aprobó, mediante Decreto 66/2016 de 18 de noviembre, la Cartera básica de servicios sociales de las Islas Baleares 2017-2020 y los principios generales para las carteras insulares y locales.

El Ayuntamiento de Palma, en aplicación de la Ley 4/2009 y de conformidad con el Decreto de la CAIB 66/2016, aprobó, mediante Acuerdo plenario de 30 de noviembre de 2017, la Cartera Municipal de Servicios Sociales (publicada en el BOIB nº 3, de 6 de enero de 2018).

En su punto 6, Servicios de alojamiento alternativo, y más concretamente, en los apartados 6.2 (Servicio de acogida familiar) y 6.3 (servicio de acogida familiar de corta estancia) se estableció este Servicio como prestación municipal.

En cumplimiento del artículo 129.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y de conformidad con el marco normativo regulador de este servicio, es necesario regular las condiciones de uso los servicios de acogida familiar mediante la aprobación de un reglamento, el cual debe delimitar las funciones de las partes implicadas, describir sus derechos y deberes y establecer criterios conjuntos en el desarrollo del servicio que impliquen una mayor seguridad jurídica, una mayor eficacia y una mayor eficiencia en la consecución de los objetivos; objetivos que van dirigidos a conseguir una mejor calidad de vida y autonomía personal para las personas mayores y / o discapacitadas usuarias, estableciendo un marco efectivo de igualdad de oportunidades.

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

La población de Palma en riesgo de exclusión social precisa que el Ayuntamiento de Palma fomente actuaciones dirigidas a la integración y promoción sociolaboral, realizadas concretamente a favor de las familias con necesidades de un alojamiento temporal que supla su hogar. Estas actuaciones se constituyen como básicas a favor de los sectores de población afectados y suponen el cumplimiento de objetivos de interés general que hacen necesaria la configuración de estos servicios, los cuales y para alcanzar dichos objetivos, y hacerlo de la forma más adecuada y eficaz, se configuran y regulan en sus aspectos esenciales mediante el presente reglamento. Toda esta situación justifica el cumplimiento del principio de necesidad, definido en este artículo 129.1 y bajo el cual deben actuar las administraciones en la aprobación de sus textos normativos.

También, con el establecimiento de las medidas imprescindibles para atender las necesidades de los beneficiarios, se ajusta a los principios de proporcionalidad y seguridad jurídica exigidos al mencionado artículo; definiéndose medidas que no implican restricciones de derechos o imposición de obligaciones no ajustadas a la legalidad vigente y adecuándose en todas sus prescripciones al ordenamiento jurídico que le es de aplicación a este Ayuntamiento.

Este reglamento se ajustará a la normativa vigente, incluyéndose cualquier desarrollo de la Ley de dependencia o la Ley autonómica de las Islas Baleares en materia de Servicios Sociales.

TÍTULO I. **RÉGIMEN JURÍDICO BÁSICO**

Capítulo I **Disposiciones generales**

Artículo 1 **Objeto del Reglamento**

El objeto del presente Reglamento es la regulación del servicio de acogida familiar del Ayuntamiento de Palma, el cual ofrece acogida y acciones dirigidas a la promoción e integración social a familias con menores que viven en Palma y que necesitan una acogida temporal que supla su hogar por situación de riesgo de exclusión social o de emergencia social.

Artículo 2 **Titularidad**

La titularidad del servicio la ostenta el Ayuntamiento de Palma. El servicio puede ser gestionado directamente por el Ayuntamiento de Palma, con sus propios medios materiales y humanos, o bien mediante la forma de gestión indirecta que, de conformidad con la normativa de aplicación, sea más adecuado.

Artículo 3 **Definición y objetivos del Servicio**

1. La finalidad de este servicio es dar acogida y realizar acciones dirigidas a la integración y promoción sociolaboral de las personas empadronadas que residen habitualmente en Palma y que, por situaciones de riesgo de exclusión social o de emergencia social, necesitan una acogida temporal que supla su hogar; configurándose como perfil de atención del servicio las familias que se encuentran en estas situaciones antes mencionadas.

2. Los objetivos generales del servicio son:

- a) Ofrecer los servicios que permitan la cobertura de las necesidades básicas de las personas acogidas: alimentación, alojamiento, higiene personal y vestido.
- b) Ofrecer a las personas acogidas un plan individual de inserción social, temporalizado, que contemple de forma personalizada y consensuada los objetivos y las actividades que, para conseguir su inserción social, se deberán desarrollar durante la estancia al servicio.

Capítulo II **Prestaciones, perfiles objeto de atención, acceso y finalización de la prestación del servicio**

Artículo 4 **Programas que forman parte del Servicio**

1. El Servicio de Acogida Municipal para familias dará servicio las veinticuatro horas de todos los días del año.
2. El servicio funcionará por programas, confluyendo todos en la elaboración del Plan Individualizado de Inserción Social del que disfrutará cada persona dentro del servicio.

Los programas básicos y mínimos que deberá ofrecer serán los siguientes:

- a. Programa de acogida, alojamiento y convivencia.
 - b. Programa de atención social.
 - c. Programa de atención psicológica.
 - d. Programa de promoción formativo laboral.
 - e. Programa de apoyo escolar y ocio.
 - f. Servicio de comedor.
3. Los Servicios Sociales Municipales, dependiendo de la coyuntura social, en cualquiera de las formas de gestión del servicio, y siempre que se justifique el beneficio para las personas usuarias, podrán añadir nuevas prestaciones diferentes a las mencionadas.

Artículo 5 **Perfiles de las personas objeto de atención**

1. Serán objeto de atención las personas que tengan los siguientes perfiles:
 - a) Familias monoparentales o biparentales, con menores a cargo, en situación de dificultad social puntual, por falta de recursos económicos, de vivienda, laborales y de apoyo familiar, pero que mantienen factores de protección social.
 - b) Familias monoparentales o biparentales, que pierden su hogar por incendios, derrumbos y otras situaciones de emergencia social que requieren un alojamiento de urgencia de carácter temporal. Se valorará que estas familias o personas tengan un plan de trabajo activo a otro servicio, y que tengan posibilidades reales a medio plazo de mejorar su situación.
2. No serán perfil de este servicio de acogida a las personas que presenten alguna de las siguientes problemáticas:



1. Consumo de alcohol o tóxicos, sin tratamiento.
2. Enfermedades de salud mental, sin tratamiento.
3. Personas mayores de 65 años.
4. Personas con falta de autonomía física y psíquica.
5. Personas que no residan habitualmente en Palma.

3. Excepcionalmente, se podrá acoger a personas que presenten un perfil no previsto en este artículo, previo acuerdo con el responsable municipal del Servicio.

Artículo 6

Vías de acceso

1. Los trabajadores sociales del equipo de valoración de acogidas recibirán las solicitudes del personal cualificado de los servicios sociales municipales y de otros servicios derivados.
2. Si las familias reúnen los requisitos de acceso podrán ser acogidas, siempre y cuando haya disponibilidad de plazas, sino se establecerá una lista de espera.

Artículo 7

Causas de finalización de estancia en el servicio

1. La estancia en el centro dependerá del cumplimiento de los objetivos del plan de trabajo acordado, del cumplimiento de la normativa y de la valoración del equipo de profesionales del centro. Sin embargo, la estancia de las familias en el centro será como máximo de 4 meses en los casos de familias con necesidades de acogida de corta estancia, o de 12 meses para familias en régimen de acogida de larga estancia.

2. Así, la finalización de la estancia de la familia del centro se puede producir:

- a. Por agotamiento del tiempo máximo de estancia.
- b. Por normalización de la situación de la familia, pactándose en este caso con el personal cualificado la salida definitiva.
- c. Cuando antes de la fecha pactada, la familia abandona el servicio por decisión propia.
- d. Cuando en aplicación del régimen de infracciones y sanciones establecido en el presente reglamento, se deba proceder a la exclusión temporal o definitiva de la familia.

3. Solo y exclusivamente para los casos de salidas forzosas del centro, éstas se comunicarán a la familia con una antelación de 15 días, por escrito y con la justificación correspondiente del motivo.

4. Antes de la salida, la familia obligatoriamente deberá:

- a) Limpiar el estudio utilizado.
- b) Deshacer la ropa de cama y la dejarla para limpiar junto con las toallas.
- c) Devolver todos los utensilios que se entregaron en el momento de la acogida.
- d) Firmar la hoja normalizada facilitada por el Ayuntamiento de Palma donde se especifica que causa baja del Servicio.

5. Antes de la salida definitiva del centro, el personal que tenga encomendada esta función, revisará que se han cumplido estas obligaciones.

6. Las pertenencias personales se podrán guardar como máximo durante las dos semanas posteriores a la salida de la familia beneficiaria del Servicio.

Capítulo III

Derechos y obligaciones de las partes en ejecución del servicio

Artículo 8

Derechos y obligaciones del Ayuntamiento

1. El Ayuntamiento de Palma tiene los siguientes derechos en relación con la prestación de este Servicio:

- a) Dirigir técnicamente el Servicio.
- b) Controlar, ejecutar, planificar y evaluar el Servicio.
- c) Establecer espacios de regulación.
- d) Coordinar con el conjunto de las instituciones y / o entidades de la ciudad.



2. El Ayuntamiento de Palma tiene las siguientes obligaciones en relación con la prestación de este Servicio:

- a) Difundir el Servicio.
- b) Velar por la adecuada prestación del Servicio.
- c) Facilitar los locales adecuados para la prestación del Servicio.
- d) Gestionar las sugerencias, quejas y reclamaciones.

Artículo 9

Derechos y obligaciones de las personas usuarias

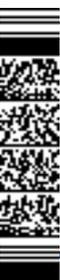
1. Las personas usuarias tienen los siguientes derechos:

- a) A la no discriminación en el tratamiento por razón de origen, raza, sexo, religión o cuestión o circunstancia de carácter personal o social.
- b) A la información y la participación de acuerdo con lo que establece el reglamento.
- c) A la confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos, de acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y de garantía de los derechos digitales y del REGLAMENTO (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas, haciendo especial mención al derecho a la no divulgación de los datos personales que figuren en sus expedientes o historiales.
- d) Al alojamiento, utilizando y disfrutando de las dependencias de la casa de acuerdo con las normas organizativas y de convivencia del centro.
- e) A la manutención, recibiendo una alimentación saludable y equilibrada, que tenga en cuenta necesidades nutricionales y que respete, en la medida de lo posible, las costumbres alimentarias.
- f) A la asistencia integral, fundamentalmente al apoyo psicológico, social, laboral y educativo que necesite.
- g) A ser orientado hacia otros recursos alternativos que pudieran ser necesarios.
- h) Al acceso a la información contenida en el expediente personal.
- i) A causar baja voluntaria.
- j) A contar con un programa de actividades planificadas en el centro.
- k) A cualquier otro derecho reconocido en la normativa vigente y que les sea de aplicación.

2. Las personas usuarias facilitarán la prestación del Servicio, y deberán cumplir especialmente con las siguientes obligaciones:

- a) Cumplir las normas, los requisitos, las condiciones y los procedimientos establecidos en este Reglamento.
- b) Facilitar toda la información que sea necesaria para valorar las circunstancias personales, familiares y sociales que determinen la necesidad de las prestaciones. Se responsabilizarán de la veracidad de los datos aportados.
- c) Informar sobre cualquier cambio que se produzca en cuanto a su situación personal, familiar, social y económica, que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción de la prestación del servicio.
- d) Participar de forma activa en el plan de intervención establecido junto con el personal cualificado del servicio.
- e) Adoptar una correcta y colaboradora actitud en el desarrollo de la prestación y de la convivencia, así como respetar su buen uso y colaborar en el mantenimiento de las instalaciones y medios del centro.
- f) No entregar regalos, propinas o realizar donaciones al personal del centro.
- g) Cumplir el reglamento de régimen interno.
- h) No facilitar la entrada al centro a personas que no residentes.
- i) Asistir a las actividades que forman parte del proyecto de intervención del centro y que son de asistencia obligatoria.
- j) Comunicar la toma de medicación.
- k) No consumir ni tener bebidas alcohólicas ni ningún otro tipo de sustancia tóxica.
- l) Fumar únicamente en espacios habilitados a tal efecto.
- m) Responsabilizarse de los menores a cargo.
- n) Cuidar los objetos comunes.
- o) Responsabilizarse de la limpieza y del orden de su estudio.
- p) Comprometerse en la búsqueda activa de empleo.
- q) Se preverá un plan de ahorro que facilite la salida del centro.

3) El incumplimiento probado de las obligaciones mencionadas por parte de las personas usuarias y, en su caso, por parte de las personas que las representen legalmente, podrá comportar la suspensión temporal de la prestación o extinción de la misma.





TÍTULO II.
RÉGIMEN INTERIOR

Capítulo I
Seguimiento, evaluación y calidad del servicio

Artículo 10

Horario del Servicio

En relación al horario del Servicio, se determina:

- a) Que la prestación a las personas usuarias se otorga todos los días del año.
- b) Que las familias deben salir del centro de las 9:00 a las 13:00 horas, de lunes a viernes, excepto festivos o en situaciones justificadas.
- c) Que el servicio de comida se inicia a las 13:00 horas y finaliza a las 15:00 horas, de lunes a viernes.
- d) Que el servicio de comida se inicia a las 13:00 horas y finaliza a las 14:00 horas, los fines de semana y festivos.
- e) El servicio de cena se sirve de lunes a domingo de las 20:00 a las 20:30 horas.
- f) Que la hora máxima de entrada se establece en las 22:00 horas en invierno y las 23:00 horas en verano, de domingos a jueves. Los viernes y sábados se puede entrar una hora más tarde.
- g) Que si, a partir de las 23:00 horas, las familias se encuentran las instalaciones donde se desarrolla el servicio, éstas deberán estar obligatoriamente en su estudio y en silencio.

Artículo 11

Normas de funcionamiento y convivencia del centro

1. En el centro se seguirán unas normas mínimas de convivencia, respeto mutuo, seguridad e higiene para conseguir el máximo respeto en las relaciones entre las personas usuarias y el personal del centro.

2. Sin perjuicio de poder introducir otras normas de funcionamiento y convivencia que puedan ser necesarias, los encargados de la gestión del servicio deberán cumplir obligatoriamente las siguientes normas:

- a) El personal del centro estará siempre a disposición de los usuarios, cumpliendo sus funciones con la máxima diligencia posible. De esta forma los usuarios deberán seguir las indicaciones del personal, que en todo momento, velará por su bienestar.
- b) Usar las zonas comunes respetando los horarios establecidos y haciendo un buen uso de las mismas (mobiliario, material, aparatos...).
- c) No se permiten los animales domésticos.
- d) No se permite fumar, excepto en zonas habilitadas.
- e) No se puede tener comida en el centro que no haya proporcionado el servicio de catering.
- f) En ningún caso se tolerarán manifestaciones de violencia en la convivencia diaria.
- g) Hay que respetar al resto de familias así como el personal del centro.
- h) No se deben olvidar de apagar los aparatos (TV, ordenadores, etc...) ni las luces de la sala común cuando se marchen de la misma.
- i) Respetar los horarios y tiempos de descanso de las otras personas residentes.
- j) El centro no se responsabiliza de las pertenencias personales de los usuarios.

Artículo 12

Sugerencias, quejas y reclamaciones. Mecanismos de información y participación democrática de los usuarios

1. Las personas usuarias que deseen presentar quejas o reclamaciones sobre cualquier aspecto del personal, del funcionamiento o del servicio, las harán llegar a la dirección mediante las hojas de reclamaciones que tendrán a su disposición en la recepción.

2. Se podrá realizar cualquier tipo de sugerencia, que conlleve una mejora de la calidad de vida en el centro, a través del buzón situado en la zona de recepción.

3. El Ayuntamiento de Palma dispondrá de un buzón de quejas y sugerencias. Cuando una persona quiera realizar una queja o sugerencia, se podrá realizar mediante las siguientes vías:

- a) Presencialmente:
 - Verbalmente a cualquier profesional del servicio, el cual deberá transmitir esta queja en las reuniones de equipo que se celebren para el seguimiento de la correcta ejecución del Servicio Municipal de Acogida para Familias.
 - Presentando una instancia a cualquier Oficina de Atención a la Ciudadanía (OAC), expresando su queja o sugerencia.





- b) Telemáticamente, a través de la web municipal: www.palma.cat en la sección "Quejas y sugerencias".
- c) Telefónicamente, a través de los teléfonos municipales 971225977 y 971225900 y otros, que de conformidad con el tipo de gestión del Servicio e informando de forma previa y adecuada a las personas usuarias, se habiliten al efecto.

Artículo 13

Protección de datos.

1. De conformidad con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y de garantía de los derechos digitales y del REGLAMENTO (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas, el centro está obligado a mantener el correspondiente secreto profesional respecto de la información de carácter personal, así como hacer el tratamiento adecuado según la finalidad de los datos personales y el grado de seguridad correspondiente conforme a lo previsto en la legislación aplicable.
2. Los datos de carácter personal necesarios de la persona usuaria, de sus familiares, de las/los responsables de la persona usuaria o de la persona representante legal se registran en un archivo que puede ser automatizado, todo o en parte, del cual es el Ayuntamiento de Palma, con el único fin de prestar los servicios y garantizar los derechos y obligaciones derivados del Servicio de Acogida Municipal para Familias. Los datos no se cederán a terceros salvo en el caso de obligación para seguir prestando el servicio o bien por obligación legal.
3. Las personas afectadas pueden ejercer los derechos que reconoce la Ley Orgánica 3/2018 y, en particular, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, de conformidad con la legislación aplicable mediante escrito dirigido al Ayuntamiento de Palma, en el que se deberá indicar el nombre, apellidos, dirección a efectos de notificación, y se ha de adjuntar una copia del documento oficial de identificación, conforme al procedimiento establecido. Los datos personales recogidos en los ficheros del Ayuntamiento de Palma serán borradas transcurrido el plazo legal de custodia una vez que las personas usuarias hayan finalizado la relación contractual asistencial firmada.
4. Una vez al mes se celebrará una Asamblea de personas usuarias, espacio a través del cual se pueden hacer propuestas, sugerencias y / o emitir quejas.

Capítulo III

Régimen de infracciones y sanciones

Artículo 14

Tipología de infracciones

1. En cuanto a las infracciones de las personas usuarias y sus correspondientes sanciones se basarán a lo establecido en Título IX de la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares, y en la demás normativa de aplicación.
2. De esta forma y en lo no regulado en la normativa específica, se aplicará lo dispuesto en este capítulo. Las infracciones se tipificarán en leves, graves y muy graves de acuerdo con los siguientes apartados:
 - a) Se consideran infracciones leves de las familias usuarias o beneficiarias:
 - No facilitar al Ayuntamiento los datos que le sean requeridas.
 - Comparecer con retraso y sin motivo justificado a las entrevistas acordadas previamente con el personal cualificado del centro.
 - Mostrar falta de consideración y de respeto al personal de los servicios, el personal técnico municipal referente o al resto de usuarios / as.
 - No facilitar o impedir, sin causa justificada, la tarea del personal cualificado del Servicio, siempre y cuando este hecho no provoque la no ejecución de ninguno de los programas que conforman el Servicio.
 - No seguir las prescripciones del personal cualificado que presta el servicio, siempre que no provoquen consecuencias considerables para la correcta prestación del Servicio.
 - b) Se consideran infracciones graves de las familias usuarias o beneficiarias:
 - Ausentarse del centro la unidad familiar o personas de la unidad familiar durante el horario obligatorio y en plazos no superiores a seis horas, siempre y cuando no sea por causa justificada y se haya avisado previamente a los profesionales pertinentes del centro.
 - Insultar, menospreciar o descalificar al personal del servicio, al personal técnico municipal referente o los demás usuarios / as.
 - No facilitar o impedir, sin causa justificada, la tarea del personal cualificado, siempre y cuando este hecho provoque la no ejecución de algún programa del Servicio del que se sea beneficiario.
 - No comparecer, sin motivo justificado, a las entrevistas acordadas previamente con el personal cualificado del centro.
 - La comisión de tres infracciones leves en un período de seis meses.



c) Se consideran infracciones muy graves de las familias usuarias o beneficiarias:

- Faltar al respeto de forma grave, abusar, insultar, amenazar, agredir físicamente (o intentos de agresión), agredir psicológicamente, comportarse incívicamente y / o acosar siempre que suponga un riesgo para el personal del servicio, para el personal técnico municipal referente del servicio o por el resto de usuarios, haciendo de esta forma inviable la continuidad de la prestación del servicio en las condiciones de seguridad exigibles.
- Hacer, de forma intencionada, mal uso y / o producir daños al mobiliario, menaje, material e instalaciones del centro donde se presta el servicio.
- Haber falseado datos a la Administración, las cuales fueron determinantes para acceder a la prestación.
- No comunicar a la Administración los cambios o alteraciones de las circunstancias o de los requisitos que fueron determinantes para la concesión del servicio.
- Ausentarse del centro la unidad familiar o personas de la unidad familiar durante el horario obligatorio y por plazos superiores a seis horas, siempre y cuando no sea por causa justificada y se haya avisado previamente a los profesionales pertinentes del centro.
- Cometer dos infracciones graves en un período de seis meses.

Artículo 15

Tipología de sanciones

Además de las legalmente establecidas que sean de aplicación, se pueden imponer las sanciones siguientes:

- a) Para las infracciones leves, una amonestación por escrito en la que se especifique la infracción cometida y se informe que se considerará infracción grave la acumulación de la comisión de tres infracciones leves en un período de seis meses.
- b) Para las infracciones graves, una amonestación por escrito en la que se especifique la infracción cometida y se informe que se considerará infracción muy grave la acumulación de la comisión de dos infracciones graves en un período de seis meses.
- c) Para las infracciones muy graves, se puede proceder a una expulsión temporal o una expulsión definitiva del centro donde se presta el Servicio de Acogida Municipal para familias. De esta forma:
 - Se expulsará definitivamente a la familia beneficiaria en los casos establecidos en los apartados primero, tercero y cuarto del apartado c) del artículo 14 del presente Reglamento.
 - Para el resto de infracciones previstas en el apartado c) del artículo 14, de conformidad con los pertinentes informes del personal técnico municipal de referencia y con la situación económica y social de la familia infractora, se puede imponer la expulsión temporal por el tiempo que se considere adecuado o la expulsión definitiva.

Artículo 16

Procedimiento de valoración de infracciones y de imposición de sanciones

1. El personal técnico municipal de referencia elevará a la Comisión de valoración de infracciones y sanciones del Servicio de Acogida Municipal para Familias los informes previos motivados relativos a presuntas infracciones cometidas por las unidades familiares beneficiarias.
2. La Comisión de valoración de infracciones y sanciones del Servicio de Acogida Municipal para Familias estará formada por un Jefe de Sección, dos trabajadores/as sociales del equipo y, en su caso, una persona representante de la entidad encargada de la gestión indirecta del servicio. Además, y siempre que sea adecuado, se pueden invitar a las personas que se consideren de interés en el procedimiento de valoración de la posible infracción.
3. Esta comisión será la encargada de estudiar el informe del personal técnico de referencia y de hacer un informe/propuesta en relación a si se ha producido infracción y el tipo de sanción que corresponde.
4. Mediante la correspondiente resolución del órgano competente, se incoará el procedimiento sancionador y se determinará a quién corresponde la instrucción, garantizando, en todo caso, el trámite de audiencia a los interesados. La resolución será motivada y pertinentemente notificada.
5. En caso de que la persona interesada presente alegaciones en el trámite de audiencia previa, dicha Comisión las estudiará y elevará al órgano municipal competente para imponer sanciones un informe / propuesta sobre la resolución de las mismas y sobre la imposición de una posible sanción. Finalmente, este órgano dictará resolución del procedimiento y la notificará, a los efectos oportunos, a los interesados.

Artículo 17

Régimen de recursos

Contra las resoluciones que se dicten en los procedimientos sancionadores se pueden interponer los recursos administrativos y jurisdiccionales que legalmente procedan.

Disposición derogatoria única

Normativa que se deroga

Con la aprobación y entrada en vigor de este Régimen Jurídico Básico y Reglamento de Régimen Interior, quedan derogadas todas las disposiciones del Régimen Jurídico Básico de los Servicios Públicos en materia de Acción Social (aprobado por el Pleno de 11 de julio de 1996 y publicado en el Boletín Oficial de las Islas Baleares núm. 140 de 12 de noviembre de 1996) que sean aplicables al Servicio de Acogida Municipal para Familias.

Disposición final única

Entrada en vigor

Este reglamento no entrará en vigor hasta que se haya publicado íntegramente en el Boletín Oficial de las Islas Baleares y hasta que no hayan transcurrido quince días desde la recepción de la norma por las administraciones autonómica y estatal.

