

## ADMINISTRACIÓN LOCAL

### AYUNTAMIENTO DE ALCALÁ LA REAL (JAÉN)

**2021/1518** *Aprobación definitiva del Reglamento de Régimen Interno de Servicios Sociales Comunitarios y Equipo de Tratamiento Familiar del Ayuntamiento de Alcalá la Real.*

#### **Anuncio**

Don Antonio Marino Aguilera Peñalver, Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Alcalá la Real (Jaén).

#### **Hace saber:**

Que por acuerdo adoptado por el Pleno de este Ayuntamiento, en sesión ordinaria celebrada el día 9 de julio de 2020, fue aprobado inicialmente el “Reglamento de Régimen Interno de Servicios Sociales Comunitarios y Equipo de Tratamiento Familiar del Ayuntamiento de Alcalá la Real” (Expte. 870/2021, antes 20/925), acuerdo el que fue sido sometido a información pública por plazo de treinta días mediante anuncio publicado en el BOLETÍN OFICIAL de la Provincia núm. 141 de fecha 24 de julio de 2020.

Que no habiéndose presentado durante el indicado plazo de información pública reclamación o sugerencia alguna contra dicho acuerdo provisional, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local -LRBRL-, procede entenderlo definitivamente adoptado.

Contra el presente acuerdo de aprobación definitiva se podrá interponer por los interesados recurso contencioso administrativo, ante la Sala de este orden jurisdiccional del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, con sede en Granada, en el plazo de dos meses contados a partir del día siguiente al de la publicación de este anuncio en el BOLETÍN OFICIAL de la Provincia, de conformidad con lo establecido en los artículos 30 y 112.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y 10 y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso - Administrativa. Y ello sin perjuicio de que los interesados puedan interponer cualquier otro recurso que estimen oportuno.

En cumplimiento de lo dispuesto en el art. 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, se inserta a continuación el texto íntegro del indicado Reglamento, el que igualmente permanecerá publicado en la página web de este Ayuntamiento, y cuyo contenido es el siguiente:

**REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS Y EQUIPO DE TRATAMIENTO FAMILIAR DEL AYUNTAMIENTO DE ALCALÁ LA REAL (JAÉN)**

Preámbulo

El presente Reglamento pretende regular los Servicios Sociales Municipales dependientes del Ayuntamiento de Alcalá la Real, siendo una aspiración de los trabajadores el que se promuevan acciones que doten de calidad los servicios, lo que permitirá reglar los aspectos organizativos y funcionales en pro de unas buenas prácticas y garantizar el bienestar social.

Partiendo de la base de respeto a la normativa general existente en la materia, así como a lo establecido por la normativa sectorial, en el presente Reglamento tiene un lugar destacado la Constitución española de 1978 que compromete a los poderes públicos en la promoción de las condiciones para que la libertad y la igualdad de las personas y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas (artículo 9.2). Así mismo, se han tomado en consideración el Estatuto de Autonomía de Andalucía, aprobado por Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, La Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local en la redacción dada por la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, si bien con las matizaciones realizadas por la sentencia del Tribunal Constitucional 41/2016, de 3 de marzo, que determina que: “los servicios de asistencia social y atención primaria a la salud son competencias de las Comunidades Autónomas”. Por ello, el Estado solo podrá atribuir competencias locales o prohibir que estas se desarrollen en el nivel local cuando tengan la competencia en la materia o sector de que se trate. En materias de competencia autonómica, solo las comunidades autónomas pueden atribuir competencias locales o prohibir que el nivel local las desarrolle”.

Y por último La Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, que establece en su exposición de motivos que los servicios sociales son el conjunto de servicios, recursos y prestaciones orientados a garantizar el derecho de todas las personas a la protección social, en los términos recogidos en las leyes y tienen como finalidad la prevención, atención o cobertura de las necesidades individuales y sociales básicas de las personas en su entorno, con el fin de alcanzar o mejorar su bienestar. Estos servicios, configurados como un elemento esencial del estado de bienestar, están dirigidos a alcanzar el pleno desarrollo de los derechos de las personas en la sociedad y a promocionar la cohesión social y la solidaridad.

Desde la aprobación de la citada Ley de Servicios Sociales de Andalucía, se ha visto necesario adecuar a la misma el proyecto existente del Reglamento Municipal de Servicios Sociales Comunitarios con objeto de ordenar, organizar y adecuar los servicios sociales dependientes del Ayuntamiento de Alcalá la Real a la nueva normativa, incluyendo al Equipo de Tratamiento Familiar como servicio especializado.

Dichos centros y dispositivos, como estructuras del sistema público de Servicios Sociales, se ponen a disposición de las personas y de los grupos en los que estas se integran, recursos, acciones y prestaciones para la obtención de mayor bienestar social y una mejora de la calidad de vida, así como para la prevención y eliminación de las desigualdades sociales.

El Reglamento está estructurado en 29 artículos agrupados en V títulos y dos disposiciones finales.

**TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**

- Artículo 1.-Finalidad y objeto de la norma.
- Artículo 2.-Ámbito territorial y funcional.
- Artículo 3.-Ubicación del Centro.
- Artículo 4.- Acceso a los servicios.
- Artículo 5.- La estructura del Centro Nivel primario y Especializado

**TÍTULO II ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO**

Capítulo I Estructura

- Artículo 5.-Estructura de los Servicios Sociales de Alcalá la Real.
- Artículo 6.- Estructura y Niveles.
- Artículo 7.- Nivel de Dirección, Apoyo técnico y Coordinación de Programas
- Artículo 8.- Nivel de atención e intervención social directa.
- Artículo 9.- Cobertura de las prestaciones básicas del ámbito de los servicios comunitarios

Capítulo II Funcionamiento

- Artículo 10.- Horario de apertura y de atención al público.
- Artículo 11.- Ubicación y distribución de espacios.
- Artículo 12.- Procedimiento de acceso a los servicios y a las prestaciones.
- Artículo 13. Urgencias en la atención.
- Artículo 14. Servicios, programas y prestaciones.
- Artículo 15. Garantizar la cobertura de las prestaciones que establece la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía.
- Artículo 16.-El Equipo de Tratamiento Familiar.
- Artículo 17.- Programa Anual del Centro.
- Artículo 18.- Memorial Anual del Centro.

**TÍTULO III LAS PERSONAS USUARIAS DERECHOS Y DEBERES**

- Artículo 19.- Derechos.
- Artículo 29.- Deberes.

**TÍTULO IV RÉGIMEN SANCIONADOR**

- Artículo 21.- Clases de Faltas.
- Artículo 22.- Faltas Leves
- Artículo 23.- Faltas Graves.
- Artículo 24.- Faltas Muy Graves
- Artículo 25.- Sanciones.
- Artículo 26.- El procedimiento sancionador.

**TÍTULO V SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN**

- Artículo 27. Participación ciudadana.
- Artículo 28.- Reclamaciones y sugerencias
- Artículo 29.- Financiación y copago de servicios.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA  
DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

*Título I. Disposiciones Generales*

Artículo 1.-Finalidad y objeto de la norma.

El reglamento tiene por objeto regular la organización y funcionamiento de los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Alcalá la Real para garantizar el derecho de acceso de las personas al Sistema Público de Servicios Sociales, incluyendo los servicios sociales específicos del Equipo de Tratamiento Familiar, así como otros servicios especializados que se pongan en marcha.

Artículo 2.-Ámbito territorial y funcional.

El Ayuntamiento de Alcalá la Real es el titular del Centro de Servicios Sociales Comunitarios ejerciendo sus atribuciones de planificación, organización, coordinación y control a través de la Delegación municipal competente en materia de Servicios Sociales, sin menoscabo de las atribuciones de otros órganos municipales conforme a la legislación aplicable.

La Zona Básica de Servicios Sociales Comunitarios es el ámbito territorial municipal de Alcalá la Real que comprende además dieciséis pedanías. En esta Zona Básica se estructuran las prestaciones y recursos de los servicios sociales comunitarios y aquellos otros recursos que, por su complejidad y necesidad, requieran una mayor cercanía al lugar de residencia de las personas que los precisen. La ordenación de esta zona básica se establece en el Mapa de Servicios Sociales de Andalucía.

Artículo 3.- Ubicación.

El Centro Municipal de Servicios Sociales Comunitarios. Se ubica en C/ Tejuela número 8 de Alcalá la Real, edificio de usos múltiples en el que se integra también la sede del Equipo de Tratamiento Familiar.

Artículo 4.-

Los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Alcalá la Real atenderán a toda persona que resida en el municipio sin perjuicio de que para algunas prestaciones sea necesario que se encuentren empadronadas en el mismo. El municipio se compone de dieciséis pedanías y las personas que residen en ellas disponen, así mismo, de trabajadora social de referencia desarrollándose la atención en las aldeas en espacios habilitados a tal fin.

Los Servicios Sociales Comunitarios posibilitarán el acceso de las personas usuarias al conjunto del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía y constituirán el nivel de referencia para la prevención de situaciones de vulnerabilidad social, la valoración de las necesidades, la planificación, la intervención, el seguimiento y la evaluación de la atención, así como la coordinación con otros agentes e instituciones presentes en el territorio, al objeto de articular la respuesta a las necesidades individuales, familiares, grupales y comunitarias de atención.

*Título II. Estructura, Organización y Funcionamiento*

*Capítulo I. Estructura*

Artículo 5.-

La estructura de los Servicios Sociales de Alcalá la Real se articula funcionalmente en una red de prestaciones, servicios y recursos. Por un lado en el nivel primario que es el de los Servicios Sociales Comunitarios como establece la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía y por otro un nivel especializado en el que se integra el Equipo de Tratamiento Familiar, o aquellos otros servicios especializados que pudieran ponerse en marcha, como el de alojamiento alternativo, etc.

Artículo 6.-

La estructura del Centro se conforma en varios niveles, tanto en los Servicios Sociales Comunitarios como para el servicio especializado del Equipo de Tratamiento Familiar:

- a) Nivel de Dirección, Apoyo Técnico y Responsable de Programas.
- b) Nivel de Atención e Intervención Social Directa.
- c) Nivel Económico-Administrativo.
- d) Nivel de Conserjería, Apoyo y Mantenimiento.

Artículo 7.- Nivel de Dirección, Apoyo técnico y responsable de Programas.

El Centro cuenta con un Jefe/a que ejercerá la dirección y velará por el funcionamiento de todos los servicios que se prestan, contado con Personal de Apoyo técnico específico y con la persona Responsable de Programas. La dirección será ejercida por una persona empleada pública con titulación universitaria de grado, licenciatura o diplomatura en las disciplinas o áreas de conocimiento de trabajo social, educación social o psicología conforme al artículo 30 de la Ley de Servicios Sociales de Andalucía. Los niveles económico- administrativo así como el de conserjería apoyo y mantenimiento son un soporte indispensable para la buena gestión la diversidad de actuaciones servicios y programas

Artículo 8.-

El nivel de atención e intervención social directa por parte de los servicios sociales comunitarios está constituido por un equipo profesional formado por seis trabajadores sociales, una educadora social, educadora de talleres y cualquier otro personal técnico titulado que pueda ser necesario para el normal desarrollo de los servicios y prestaciones propios de este nivel de atención directa. El Equipo de Tratamiento Familiar está formado por trabajador social, psicóloga, y educadora social.

Artículo 9.-

El personal de atención directa garantizará la cobertura de las prestaciones básicas del ámbito de los servicios comunitarios, establecidos en el catálogo de prestaciones del sistema público de servicios sociales que siempre estará en función de las necesidades cambiantes de la población y de su entorno. En todo caso se tendrán en cuenta las prestaciones que vienen recogidas en la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, como se indican en el Capítulo II.

Artículo 10.-

El horario de apertura de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios será de lunes a viernes, laborables de 08 a 15:00 horas y el horario de atención al público se sitúa entre las 9:00 y las 14:00 horas. Ampliándose en horario de tarde para los servicios de educadoras que intervienen con familias o colectivos y el equipo de tratamiento familiar .hasta las 20:30 horas, los martes miércoles y jueves (salvo en el periodo comprendido entre el 15 de junio y 30 de septiembre, por periodo vacacional escolar, de semana santa y navidad). Los servicios permanecerán cerrados al público los días que el Ayuntamiento establezca en su

calendario laboral anual. Las personas que residen en las aldeas serán atendidas por la trabajadora social de referencia durante los días y horarios que se establezcan para cada Aldea.

Artículo 11.- Ubicación y distribución de espacios.

El Centro de Servicios Sociales ubicado en C/ Tejuela 8 de Alcalá la Real dispone de los siguientes espacios:

- Recepción y Gestión de Citas en Planta 1ª con zona de espera.
- Planta Segunda, cuenta con zona de atención de trabajo social y de educación social, con despachos de atención individual, despacho de educadoras, sala de espera, despachos de dirección y de responsable de programas, despachos de personal administrativo, sala multiusos destinada a reuniones de trabajo con grupos de 15/20 personas, zona de archivo y aseos. Cada trabajador social dispone de despacho individual.
- En la planta tercera hay una zona de trabajo reservada al desarrollo de las funciones propias del Equipo de Tratamiento Familiar, zonas de atención grupal y atención individualizada para preservar la confidencialidad de las relaciones entre personas usuarias y profesionales, Tanto en la planta baja del edificio como en la tercera hay diferentes salas multiusos con capacidad y adaptabilidad suficiente para acoger actividades polivalentes, asambleas o reuniones de las Entidades y Asociaciones del ámbito de los Servicios Sociales que requieran el uso de las mismas, conforme a los requisitos establecidos. La planta baja, alberga una zona de almacenamiento.

Los diferentes espacios están equipados y acondicionados con los recursos materiales y técnicos necesarios de forma que se adecúan a las necesidades de atención y respetan las medidas de seguridad y prevención de riesgos laborales que se establecen.

#### *Capítulo II. Funcionamiento*

Artículo 12.- Procedimiento de acceso a los servicios y prestaciones de los servicios sociales.

Las personas titulares del derecho a los servicios sociales podrán acceder al centro en su lugar de empadronamiento o residencia mediante solicitud de la persona interesada o su representante legal, o de oficio cuando venga motivado por resolución administrativa o derivación de otros recursos, Servicios o Administraciones.

La primera información (sistema de citas, solicitudes y documentación, centro de referencia, etc.) será proporcionada por su trabajadora social de referencia por orden de petición.

Cuando la trabajadora social de referencia se desplace a la aldea se tendrán en cuenta los horarios establecidos en cada una de ellas.

Para la atención social por una trabajador/a social se requerirá cita previa.

Dicha cita será asignada por orden de petición, pudiéndose solicitar en persona, por teléfono, mediante escrito o correo electrónico, o bien on-line a través de la web municipal,

siendo imprescindible la identificación de la persona interesada o, en su caso, de su representante legal.

Se asignará inicialmente a cada persona y, en su caso, a la unidad de convivencia, un/a trabajador/a social de referencia al objeto de garantizar el carácter integral de la atención y su continuidad, sin perjuicio de la concurrencia de otros profesionales en el contexto del trabajo interdisciplinario.

En el caso del servicio especializado como es el del Equipo de Tratamiento Familiar se atenderá exclusivamente a las familias que están en alta en el servicio previamente derivadas por la dirección de los servicios sociales comunitarios, conforme al protocolo establecido o por el Servicio de Protección de Menores (SPM) porque así lo establece la normativa vigente.

Los Servicios Sociales municipales podrán efectuar el cambio de profesional de referencia, bien por modificación del domicilio dentro del municipio, por cambio de programa u otras razones que lo justifiquen debidamente o a instancia de la persona usuaria motivada suficientemente. Desde la dirección será evaluada dicha petición y en cualquier caso comunicada de forma escrita a la persona interesada.

Se abrirá un expediente o historia social de la persona atendida y a su núcleo familiar así como las gestiones e intervenciones llevadas a cabo que serán registradas en el sistema informático de información de usuarios de servicios sociales, que se establezca por la Junta de Andalucía. El Expediente Historia Social contendrá datos sociales y económicos de la unidad de convivencia, las demandas realizadas, los trámites y gestiones que requiera para el acceso a las prestaciones, los recursos aplicados, las intervenciones y/ derivaciones a otros servicios, guardando la debida confidencialidad.

Dichos datos forman parte de los ficheros automatizados propiedad del Ayuntamiento de Alcalá la Real y podrán ser utilizados por la persona titular del fichero bajo su responsabilidad para el ejercicio de las funciones propias de los Servicios Sociales, previa autorización de la persona que podrá, de conformidad con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante instancia presentada ante el Ayuntamiento de Alcalá la Real.

#### Artículo 13. Urgencias en la atención.

Las situaciones de urgencia se atenderán mediante un protocolo específico, considerándose a tal efecto: Urgencia social todas aquellas situaciones de desprotección social excepcional o extraordinaria y puntual que requiera de una actuación inmediata e ineludible, sin la cual podría producirse un grave deterioro o agravamiento del estado de vulnerabilidad y de desprotección en una persona o, en su caso, una unidad de convivencia. La atención social tendrá carácter inmediato (Posibles supuestos: agresiones o malos tratos; situaciones de abandono; problemas de alojamiento no previstos; desprotección socio-familiar grave por acontecimientos no previstos -accidentes, pérdida de autonomía, emergencias y siniestros diversos).

Emergencia social: aquellas situaciones de necesidad constatada por los servicios sociales comunitarios de atención inmediata a personas o grupos de personas por situaciones de

crisis social, catástrofes, accidentes, etc.

Artículo 14. Servicios, programas y prestaciones.

El Centro de Servicios Sociales Comunitarios además de ofrecer atención directa e individualizada a las personas usuarias prestará otros servicios de carácter comunitarios y/o específicos dirigidos a los colectivos que lo precisen y que vendrán recogidos en la correspondiente Carta de Servicios, la cual permanecerá expuesta en Centro y se le dará difusión a través de la web municipal. El acceso a los servicios, programas y prestaciones requerirá del cumplimiento de los requisitos o circunstancias que se establezcan en la normativa específica, dependiendo del carácter garantizado o condicionado de cada prestación y, en su caso, de la disponibilidad de recursos y del orden de prelación que se establezca. En el caso de actividades grupales como talleres terapéuticos, formativos, lúdicos etc. se tendrán en cuenta los criterios de participación en los mismos previamente aprobados por el órgano competente.

Artículo 15.-

Los servicios sociales comunitarios con carácter general garantizarán la cobertura de las prestaciones que establece la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, a través de:

- a) Los servicios de información, valoración, orientación – asesoramiento y gestión.
- b) La elaboración y ejecución del Proyecto de Intervención Social, a fin de garantizar una adecuada atención acorde con la valoración social de la persona, familia o unidad de convivencia, donde se incorporarán los objetivos a alcanzar, los medios disponibles, los plazos máximos de tramitación y ejecución, así como las acciones específicas orientadas a fomentar, en su caso, la inclusión personal, social, educativa y laboral.
- c) El servicio de tele-asistencia con la tramitación correspondiente
- d) La atención inmediata en situaciones de urgencia y emergencia social.
- e) Los servicios específicos para la protección de niños o niñas en situación de riesgo o desamparo.
- f) La protección jurídica y social de las personas con diversidad funcional y de personas menores de edad en situación de desamparo que se promoverá mediante oficio e informes fundamentados dirigidos al órgano competente.
- g) Las prestaciones económicas específicas y directas orientadas a la erradicación de la marginación y la desigualdad y a la lucha contra la exclusión social, que deberán incorporar un itinerario a través de un plan de inclusión y/o inserción socio laboral.
- h) Las prestaciones contempladas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y en su normativa de desarrollo, que le correspondan al Ayuntamiento.
- i) La protección y amparo a las personas víctimas de violencia de género o trata, así como,

en su caso, a su unidad de convivencia derivando además al Centro Municipal de Información a la Mujer y desarrollando una acción coordinada.

j) Apoyo en las gestiones y solicitudes de reconocimiento de la situación de discapacidad.

k) El servicio de ayuda a domicilio de los servicios sociales comunitarios no vinculados a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

l) El alojamiento alternativo.

Artículo 16.-

El Equipo de Tratamiento Familiar ofrecerá un tratamiento específico e integrador a los casos derivados por los Servicios Sociales Comunitarios, que permita la adquisición de pautas rehabilitadoras y se compense la situación de riesgo que pueda afectar directa o indirectamente al bienestar de los menores.

Su acción principal se orienta al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Mitigar los factores de riesgo, para evitar la separación del menor de su familia.
- Capacitar a la familia para dar una correcta atención a sus hijos/as evitando cualquier conducta negligente o maltratante, garantizando la seguridad y la integridad básica de los mismos.
- Lograr que la familia funcione de manera autónoma y adecuada, y que los hijos/as tengan una atención y cuidados acordes a sus necesidades.
- Proporcionar a las familias las habilidades y/o recursos técnicos necesarios para superar la situación de crisis que dio lugar a la separación de los/as menores.

Artículo 17.- Programa Anual del Centro.

El Centro Municipal de Servicios Sociales Comunitarios dispondrá de una Programación Anual donde se definirán los objetivos, metodología, actividades planificadas y calendario de las mismas que deberá ser presentada por la Dirección del Centro a la Concejalía competente en el plazo que se establezca por esta.

Artículo 18.- Memorial Anual del Centro.

Al finalizar el año, y en el plazo establecido desde la Concejalía competente, la Dirección del Centro Municipal de Servicios Sociales Comunitarios y del Equipo de Tratamiento Familiar elaborarán una Memoria donde, aparte de los datos cuantitativos referidos a la actividad desarrollada, se valorarán los resultados de la programación con objeto de proponer aquellas medidas correctoras y de mejora de las programaciones futuras.

*Título III. Las Personas Usuarias. Derechos y Deberes*

Artículo 19.- Derechos.

Las personas usuarias de los servicios sociales, tendrán garantizado el ejercicio de los siguientes derechos:

- a) Recibir una atención directa, adecuada a sus necesidades, mediante un proyecto de intervención social en el que se consideren los aspectos individual, familiar, convivencial y comunitario, en función de la valoración de su situación.
- b) Recibir y obtener las prestaciones y servicios de calidad que les sean prescritos por la trabajadora social de referencia.
- c) Tener asignada una persona profesional de referencia que procure la coherencia, el carácter integral y la continuidad del proceso de intervención, y, dentro de los condicionamientos y límites establecidos reglamentariamente,
- d) Ser asistida, en los casos en que sea necesario, por una institución de protección y tutela si a la persona le ha sido modificada su capacidad judicialmente.
- e) Disponer de información suficiente, veraz y fácilmente comprensible, y, si lo requiere por escrito, sobre la valoración de su situación y las intervenciones propuestas, servicios sociales disponibles, así como acceso a su expediente individual, de acuerdo con lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente, especialmente con el relativo a protección de datos respecto a otras personas cuyos datos figuren en el expediente. Y, en su caso, a disponer de las ayudas y de los apoyos necesarios para la comprensión de la información que se les dirija, tanto por dificultades con el idioma como por alguna discapacidad. En cualquier caso, la información y el consentimiento de las personas con discapacidad se efectuará de acuerdo con lo previsto en el artículo 6 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- f) Participar en el proceso de toma de decisiones sobre su situación personal y familiar, así como a dar o denegar su consentimiento en relación con una determinada intervención. Este consentimiento deberá ser otorgado siempre por escrito cuando la intervención implique ingreso en un servicio de alojamiento o en un centro residencial. En el caso de personas con capacidad modificada o personas menores de edad, se estará a lo que resulte de la correspondiente resolución judicial o administrativa.
- g) A que se realice una evaluación o diagnóstico de sus necesidades, a disponer de dicha evaluación por escrito, en un lenguaje claro y comprensible, a disponer de un proyecto de intervención social y a participar en su elaboración, y todo ello dentro de los plazos que legalmente se determinen.
- h) Escoger libremente el tipo y modalidad de servicio más adecuado a su caso entre las alternativas propuestas por su profesional de referencia.
- i) Renunciar a las prestaciones y servicios concedidos, salvo lo dispuesto en la legislación

vigente en relación con el internamiento no voluntario y en relación con la actuación protectora de personas menores de edad.

j) A la confidencialidad, entendiéndose por ello el derecho a que los datos de carácter personal que obren en su expediente o en cualquier documento que les concierna sean tratados con pleno respeto de lo previsto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

k) Recibir una atención urgente o prioritaria en los supuestos determinados por la Administración Pública competente y recibir atención del profesional de referencia en el propio domicilio cuando la situación así lo exija.

l) Al reconocimiento de la situación de discapacidad y a los derechos derivados de la misma en los términos establecidos en la legislación vigente, tras las gestiones que competan al centro.

m) Al reconocimiento de la situación de dependencia en los términos que establezca la legislación vigente en materia de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, tras las gestiones que competan al centro

n) Al reconocimiento de las situaciones de riesgo, desprotección o desamparo y al establecimiento de las medidas de protección en los términos establecidos en la legislación vigente.

ñ) A ser informadas por escrito de que los procedimientos que se les apliquen pueden ser utilizados para un proyecto docente o de investigación, siendo necesaria la autorización, también por escrito, de la persona afectada o de la persona que ostente la representación.

o) Disponer, en el caso de personas desplazadas o carentes de domicilio, de un profesional de referencia del Sistema Público de Servicios Sociales en el municipio en que se encuentren, para la cobertura de urgencias o emergencias sociales.

Artículo 20.- Deberes.

Las personas usuarias de los servicios sociales tienen las siguientes obligaciones:

a) Conocer y cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos para la obtención y el uso y disfrute de las prestaciones y servicios, haciendo un uso responsable de los mismos.

b) Facilitar al Ayuntamiento de Alcalá la Real información veraz de los datos personales, convivenciales, familiares, económicos y patrimoniales necesarios, y presentar los documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar y atender su situación, salvo que estos obren en poder de la Administración requirente, y autorizar su obtención cuando exista convenio entre las Administraciones.

c) Colaborar en el cumplimiento del correspondiente proyecto de intervención social y participar activamente en el proceso de mejora, autonomía e inserción social establecidos.

d) Comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan

afectar al proceso de inserción social o a las prestaciones solicitadas o recibidas.

e) Contribuir a la financiación del coste de los servicios recibidos, cuando así lo establezca la normativa aplicable, en función de la capacidad económica de la persona usuaria y, en su caso, de la unidad de convivencia.

f) Destinar la prestación recibida a la finalidad para la que se ha concedido y llevar a efecto las contraprestaciones y obligaciones que en cada caso se establezcan.

g) Reintegrar las prestaciones económicas y materiales recibidas indebidamente, o no aplicadas al objeto de las mismas.

h) Comparecer ante el Ayuntamiento a requerimiento del órgano que tramite o haya otorgado una prestación o servicio.

i) Observar una conducta basada en el respeto, la no discriminación y la colaboración para facilitar la convivencia en el establecimiento o centro en el que se les presten servicios sociales, así como la resolución de los problemas.

j) Respetar la dignidad y los derechos del personal que presta los servicios que reciben y atender a sus indicaciones.

k) Utilizar con responsabilidad y cuidar las instalaciones y bienes muebles del centro en el que se les presten servicios sociales.

l) Firmar el contrato social pertinente con la entidad prestadora del servicio.

#### *Título IV. Régimen Sancionador*

##### Artículo 21.- Clases de Faltas.

Las personas usuarias podrán ser sancionadas únicamente por la comisión de faltas leves, graves y muy graves tipificadas como tales en este Reglamento; incidiendo en la gravedad de la falta, en su caso, las circunstancias de intencionalidad, perturbación del normal funcionamiento del CSSC y reiteración o reincidencia.

##### Artículo 22.- Faltas Leves.

a) Desconsideración hacia el personal o hacia otra persona usuaria, que no esté calificada como falta grave o muy grave.

b) El uso inadecuado de las instalaciones y mobiliario del Centro.

c) Perturbar con comportamientos incorrectos las actividades o servicios.

##### Artículo 23.- Faltas Graves.

a) Alteración habitual y grave de la convivencia en relación con las demás personas usuarias.

- b) Portar o exhibir elementos intimidatorios para el personal del Centro o las demás personas usuarias.
- c) Causar intencionadamente daños en bienes, instalaciones o servicios del Centro.
- d) Amenazas o insultos graves hacia el personal o resto de personas usuarias.

Artículo 24.- Faltas Muy Graves.

- a) Falsear u ocultar deliberadamente los datos suministrados para obtener o continuar en la prestación o servicio.
- b) Acumular dos o más faltas graves en un período de un año.
- c) Agresión física o gravemente verbal a cualquier persona en el Centro.
- d) Sustracción de objetos o bienes en el interior del CSSC, cuando ocasione un deterioro económico importante a su titular.
- d) Acceder al Centro en estado de embriaguez o bajo la influencia de sustancias psicoactivas alterando el normal funcionamiento del Centro, así como comerciando con sustancias tóxicas.

Artículo 25.- Sanciones.

1.-Al margen de la responsabilidad civil o penal en que se incurra, las sanciones por la comisión de las distintas faltas serán:

- A) Las faltas leves se sancionarán con amonestación escrita, una vez agotada sin éxito la vía de la amonestación verbal.
- B) Las faltas graves, con suspensión del derecho de utilización de los servicios del CSSC y cese de las prestaciones o recursos que se estuvieran percibiendo, por tiempo máximo de dos meses; suspensión que afectará a todos los Centros.
- C) Las faltas muy graves, con suspensión de los derechos de utilización de servicios y cese de prestaciones o recursos, durante más de dos meses y hasta un año.

2. La acción sancionadora caducará, a los efectos previstos en la legislación aplicable, transcurridos tres meses por causa no imputable a la persona interesada. La prescripción de las infracciones reguladas en este Reglamento se producirá a los tres meses si son graves y a los seis meses si son muy graves.

Artículo 26.-

El procedimiento sancionador, se ajustará a la legislación aplicable para el ejercicio de la potestad sancionadora de las Administraciones Públicas, tanto en su incoación como en su instrucción y resolución.

La instrucción del expediente corresponderá a la persona técnica designada por la

Delegación municipal competente en materia de Servicios Sociales, nombrándose igualmente a persona técnica con cualificación suficiente para la Secretaría del expediente, cuando la complejidad del expediente así lo requiera.

Las sanciones por la comisión de faltas leves se impondrán por la Dirección del Centro, garantizándose siempre el principio de audiencia de la persona inculpada. Las sanciones por faltas graves y muy graves se impondrán por la Delegación Municipal competente en materia de Servicios Sociales, previo el procedimiento de instrucción.

Por razones de urgencia inaplazable y con el objeto de mantener el normal funcionamiento y pacífica convivencia en el Centro o de evitar graves perjuicios, la Delegación municipal competente en materia de servicios sociales podrá adoptar las medidas cautelares oportunas para asegurar la eficacia de la resolución. Dichas disposiciones cautelares consistirán en la suspensión inmediata o denegación del disfrute de la prestación o servicio, a propuesta de la Dirección del Centro y hasta que se resuelva el expediente o desaparezcan las causas.

#### *Título V. Sistemas de Participación*

Artículo 27. Participación ciudadana.

Los Centros de Servicios Sociales Comunitarios fomentarán y facilitarán la participación ciudadana en los programas y actividades que se desarrollen, canalizándose a través de asociaciones y entidades sociales que operen la Zona de Trabajo Social.

Asimismo, la participación ciudadana directa en relación a las políticas públicas que el Ayuntamiento de Alcalá la Real despliegue en el ámbito de Bienestar Social que se canalizará a través de los Consejos Locales correspondientes.

Artículo 28.- Reclamaciones y sugerencias.

El Centro de Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Alcalá la Real y el Equipo de Tratamiento Familiar tendrán a disposición de las personas usuarias Hojas de Reclamaciones y Sugerencias.

Igualmente, se establecen cauces para la participación personalizada de la ciudadanía a través de los medios electrónicos del Ayuntamiento:

- A través de Internet, accediendo a la página web municipal [www.alcalalareal.es](http://www.alcalalareal.es)
- Centros de Servicios Sociales Comunitarios: email: [ssc.direccion@alcalalareal.es](mailto:ssc.direccion@alcalalareal.es)

Artículo 29.- Financiación y copago de servicios.

Los Servicios Sociales Comunitarios se financiarán mediante la colaboración de la Administración del Estado, de la Comunidad Autónoma de Andalucía y del Ayuntamiento de Alcalá la Real en función de sus respectivos presupuestos.

Las personas usuarias de las prestaciones del Sistema de Servicios Sociales de Andalucía participarán en la financiación de las mismas en función de la naturaleza y, en su caso,

coste de referencia del servicio, intensidad de utilización del mismo y capacidad económica de la persona usuaria, cuyos precios vendrán determinados en las Ordenanzas Fiscales municipales. Asimismo, se tendrá en cuenta la capacidad económica de la persona usuaria para la determinación de las prestaciones económicas.

Disposición Final Primera.

Para lo no previsto en el presente Reglamento, se estará a lo dispuesto en la Ley de Servicios Sociales de Andalucía y disposiciones que la desarrollen, en la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como en la normativa sectorial, autonómica y estatal que resulte de aplicación.

Disposición Final Segunda.

El presente Reglamento no entrará en vigor hasta que se haya publicado completamente su texto en el BOLETÍN OFICIAL de la Provincia y haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 de la Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Lo que se hace público para general conocimiento, en Alcalá la Real, en fecha y firma electrónica.

Alcalá la Real, 9 de abril de 2021.- El Alcalde Presidente, ANTONIO MARINO AGUILERA PEÑALVER.