



## **ANUNCIO**

### **Aprobación definitiva del Reglamento de Régimen Interno del Centro de Servicios Sociales de Mazarrón.**

No habiéndose presentado alegaciones al acuerdo de aprobación inicial del Pleno celebrado el día 28 de febrero de 2023, como así consta en el expediente, queda elevado a definitivo el Acuerdo plenario, sobre la aprobación del “Reglamento de Régimen Interior del Centro de Servicios Sociales de Mazarrón”, cuyo texto se hace público en cumplimiento del artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local:

### **“REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DEL M.I AYUNTAMIENTO DE MAZARRÓN”.**

#### **ÍNDICE.**

#### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

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

Artículo 1. Objeto

Artículo 2. Definición del Centro

Artículo 3. Titularidad del Centro

#### **TÍTULO II. OBJETIVOS GENERALES Y SERVICIOS DEL CENTRO**

Artículo 4. Objetivos generales

Artículo 5. Funciones

Artículo 6. Servicios

#### **TÍTULO III. DE LOS TITULARES DE LOS DERECHOS**

Artículo 7. Titulares de los derechos

Artículo 8. Derechos y deberes de los usuarios

Artículo 9. Normas de convivencia

Artículo 10. Sistemas de admisión y bajas

Artículo 11. Régimen de precios de servicios fijos y complementarios

#### **TÍTULO IV. DE LA ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO**

Artículo 12. Estructura organizativa y funcional

Artículo 13 Normas generales de funcionamiento

Artículo 14. Sistema horario de funcionamiento del centro

#### **TÍTULO V. DE LA PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA.**

Artículo 15. Regulación de la participación democrática

#### **TÍTULO VI. INFRACCIONES, SANCIONES Y PROCEDIMIENTO.**

Artículo 16. Infracciones leves Artículo 17. Infracciones graves Artículo 18. Infracciones muy graves

Artículo 19. Prescripción de las infracciones

Artículo 20. Sanciones

Artículo 21. Prescripción de las sanciones

Artículo 22. Procedimiento sancionador

#### **Disposición adicional Primera.**

#### **Ingresos derivados de la imposición de sanciones**

#### **Disposición final primera.**

#### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.**

La Ley 3/2021, de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia, tiene por objeto promover y garantizar el derecho de todos los ciudadanos, en condiciones de igualdad, a un sistema de servicios sociales de carácter universal.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14614112455041355506 en <https://sede.mazarron.es>



Atendiendo al principio de responsabilidad pública, se pretende regular, ordenar , y estructurar el conjunto de recursos, actividades y prestaciones, orientadas a la satisfacción de las necesidades sociales y personales y el pleno desarrollo de los individuos; así como establecer el marco normativo a que han de ajustarse las actuaciones públicas y la iniciativa privada en materia de servicios sociales, fomentando y garantizando el derecho a su participación en la prestación de los mismos, sin perjuicio del resto de legislación que les sea aplicable y del desarrollo reglamentario que establezca la propia Ley, posibilitando la coordinación de las actuaciones públicas en materia de servicios sociales con el resto de las áreas de la política social, así como con todas aquellas actuaciones y recursos de la iniciativa social.

### **Artículo 1.- Objeto.**

#### **TÍTULO I.**

#### **DISPOSICIONES GENERALES.**

El presente Reglamento tiene por objeto:

1. Regular el régimen y funcionamiento interno del Centro de Servicios Sociales de Mazarrón, conforme a lo establecido en el Decreto n.º 3/2015, de 23 de enero, por el que se regula la autorización, la acreditación, el registro y la inspección de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y se establece la tipología básica de los mismos.

2. Promover y garantizar en el ámbito del municipio de Mazarrón el derecho a todos los ciudadanos a un Sistema de Servicios Sociales de responsabilidad pública.

3. Ordenar y estructurar el conjunto de recursos, actividades y prestaciones, orientadas a la satisfacción de las necesidades personales y sociales, así como para el pleno desarrollo de los individuos en el ámbito territorial del municipio de Mazarrón.

### **Artículo 2. Definición del centro.**

El centro de Servicios Sociales de Atención Primaria constituye la estructura básica del nivel primario de servicios sociales.

Será de titularidad pública y de gestión directa, dotado de los equipos profesionales, así como de los medios necesarios para proporcionar una atención de carácter universal y global a las necesidades sociales garantizadas bajo los principios de igualdad en todo el territorio y de proximidad a las personas usuarias y a su entorno familiar y social.

### **Artículo 3. Titularidad del centro.**

El Centro de Servicios Sociales de Mazarrón depende orgánica y funcionalmente del área de Política Social del Ayuntamiento de Mazarrón.

#### **TÍTULO II.**

#### **OBJETIVOS GENERALES Y SERVICIOS DEL CENTRO**

### **Artículo 4. Objetivos generales.**

1. Promover y garantizar a toda persona, grupo o comunidad la cobertura de las necesidades personales básicas y sociales, y sus aspiraciones, asegurando la igualdad de oportunidades, el derecho a vivir dignamente durante todas las etapas de la vida, el acceso a los recursos, la promoción de la autonomía personal y funcional, la inclusión e integración social, la convivencia y la participación social.

2. Analizar la realidad social y prevenir y detectar las situaciones de necesidad social de la población así como planificar y desarrollar estrategias de actuación, con especial atención a situaciones de vulnerabilidad, desprotección, desamparo, dependencia, exclusión y urgencia y emergencia social.

3. Promover y garantizar la distribución equitativa de los recursos sociales disponibles.

4. Fomentar la participación comunitaria, el apoyo mutuo, la acción voluntaria y las



demás formas de intervención solidaria en los asuntos comunitarios como mecanismo para conseguir la cohesión social.

5. Promover una atención integral propia de la intervención social que aborde los planos individual, familiar, grupal y comunitario, como elementos esenciales para la comprensión de la persona dentro de sus contextos de desarrollo y siempre desde una perspectiva interdisciplinar.

6. Favorecer la convivencia de las personas y de los grupos sociales, considerando y atendiendo a su diversidad, y promover la tolerancia, el respeto y la responsabilidad en las relaciones personales y familiares.

7. Prestar unos servicios sociales de calidad.

8. Fomentar la coordinación entre los diferentes sistemas de protección social.

9. Garantizar o fomentar la accesibilidad real a toda la población, a través de diferentes actuaciones como pictogramas, carteles en lengua de signos o eliminación de barreras arquitectónicas para el acceso a recursos.

#### **Artículo 5. Funciones.**

Son funciones a desempeñar por los Servicios de Atención Primaria:

a) Ofrecer información, orientación y asesoramiento a las personas con relación a los derechos y los recursos sociales.

b) Detectar las situaciones de necesidad personal, familiar y comunitaria.

c) Valorar y realizar diagnósticos sociales, psicosociales y socioeducativos.

d) Impulsar y desarrollar proyectos de promoción comunitaria y programas transversales de protección social.

e) Fomentar la sensibilización sobre las situaciones de necesidad social.

f) Prestar servicios de atención domiciliaria y soporte a la unidad familiar o de convivencia.

g) Intervenir en los núcleos familiares o convivenciales en situación de riesgo social.

h) Aplicar protocolos de prevención y de atención ante malos tratos a personas de los colectivos más vulnerables.

i) Gestionar prestaciones de urgencia social.

j) Valoración social de las situaciones de las personas y/o familias inmigrantes y emisión en su caso, de informes necesarios para obtener la autorización inicial o autorización de residencia.

k) Proponer la aprobación y, en su caso, revisión del programa individual de atención a la dependencia.

l) Gestionar la tramitación de las prestaciones económicas del ámbito de la Comunidad Autónoma.

m) Orientar el acceso a los servicios especializados.

n) Coordinarse con los Servicios Sociales de Atención Especializada, con los equipos profesionales de los demás sistemas de protección social, con las entidades del mundo asociativo y con las que actúan en el campo de los servicios sociales, promoviendo el trabajo en red.

ñ) Coordinarse con los servicios especializados en casos de catástrofe, emergencia social y en las crisis emocionales derivadas de la misma, cuando afecten a la convivencia, al alojamiento y a la cobertura de necesidades básicas.

o) Tramitar, hacer el seguimiento y ofrecer apoyos personalizados en el marco la Renta Básica de Inserción en cooperación con la Administración Regional.

p) Prevenir, dar información, promover y facilitar la inserción social en materia de menores, así como la intervención y seguimiento de aquellos casos que requieran actuaciones en su propio medio.



q) Desarrollar programas preventivos en los diferentes ámbitos de actuación, dirigidos a grupos o colectivos sociales.

r) Estudiar la evolución y desarrollo de la realidad social en su ámbito territorial para la identificación de las necesidades de intervención social.

s) Cualquier otra que se le sea atribuida o encomendada por la normativa vigente.

#### **Artículo 6. Servicios.**

Los servicios sociales de atención primaria constituyen el primer nivel de atención y son, en consecuencia, de exclusiva responsabilidad pública.

Desde el centro de Servicios Sociales se ofrecen servicios, recursos, programas y proyectos dirigidos a cubrir las necesidades sociales de los/as vecino/as de Mazarrón y Pedanías.

1. Las actuaciones de los Servicios Sociales de Atención Primaria se articularán, al menos, a través de cuatro programas:

a) Programa de Acogida y Orientación Social, que, dirigido a toda la población, ofrecerá intervención social a las personas que presenten demandas ante los servicios sociales.

b) Programa de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia, que tendrá como objetivo posibilitar a las personas en situación de dependencia la permanencia en su medio habitual todo el tiempo que desee y sea posible. Este programa podrá estar dirigido también a personas que no se encuentren en dicha situación, siempre que no se pueda conseguir este objetivo a través de otros programas.

c) Programa de Prevención, Incorporación Social y Dinamización Comunitaria en atención primaria, que tendrá como finalidad favorecer la inclusión social de personas en riesgo o en situación de exclusión social en cualquiera de sus ámbitos.

d) Programa de Atención a la Infancia y Familia en atención primaria, que tendrá como objetivo asegurar a los menores de edad un entorno que permita su desarrollo personal, mediante mecanismos de protección, apoyo personal, familiar y social.

2. Los Servicios Sociales de Atención Primaria promoverán la participación social y la acción del voluntariado en cada uno de los programas citados anteriormente.

Los distintos programas se vertebran a través de los siguientes servicios:

a) Servicio de información, valoración, orientación y asesoramiento. Irá dirigido a toda la población, en cuanto a derechos de conocimiento y acceso a los recursos sociales existentes, ofreciendo intervención social a las personas que presenten demandas ante los servicios sociales, derivando éstas, en su caso, a los servicios especializados u otros recursos sociales. Incluye la tramitación de recursos internos del sistema así como las gestiones necesarias para obtener otros recursos externos.

b) Servicio de apoyo a la unidad convivencia. Conjunto de actuaciones de carácter profesional que se desarrollan para proporcionar refuerzo a las familias y personas con dificultad de convivencia, tratando de incrementar su bienestar en los ámbitos personal y relacional, proporcionándoles la posibilidad de continuar en su entorno habitual. Dentro de este servicio incluimos teleasistencia, servicio de ayuda a domicilio y programa de familias de alto riesgo.

c) Servicio de prevención e Inserción Social. Destinado a prevenir y frenar el desarrollo de aquellos factores que propician la exclusión social y facilitar la inserción social de los individuos y grupos en situaciones de especial necesidad. Dentro de este servicio incluimos el proyecto de desarrollo del pueblo gitano, proyecto de acompañamiento para la inclusión social, proyectos de erradicación de la pobreza y lucha contra la exclusión social.

d) Servicio de cooperación social.- Dedicado a la promoción y la participación social y



la solidaridad, especialmente a través del voluntariado y la iniciativa social. Dentro del servicio se incluye el proyecto de voluntariado y proyectos de colaboración con iniciativa social.

### **TÍTULO III.**

#### **DE LOS TITULARES DE LOS DERECHOS.**

##### **Artículo 7. Titulares de los derechos.**

Tendrán derecho a la atención social desde el Centro de Servicios Sociales:

1. Todos los ciudadanos empadronados y residentes en el ámbito territorial del municipio de Mazarrón y los transeúntes no extranjeros.

2. Los extranjeros, exiliados, refugiados, con derecho de asilo y apátridas residentes en el municipio, conforme a lo dispuesto en la normativa estatal básica que le sea de aplicación y en los tratados y convenios internacionales vigentes en esta materia, sin perjuicio de lo que se establezca reglamentariamente para quienes se encuentren en situación de riesgo y/o reconocido estado de urgencia social, en cuyo caso, tendrán garantizado el derecho a los servicios de información, valoración, diagnóstico, orientación y cobertura de las necesidades personales básicas.

3. Los menores extranjeros residentes en el municipio que vivan con sus familias, se realizarán intervenciones.

##### **Artículo 8. Derechos y deberes de usuarios.**

Son derechos del usuario:

a) Acceder a los servicios sociales en condiciones de igualdad, universalidad y dignidad.

b) Recibir una atención personalizada e integral, adecuada a sus necesidades en el ámbito de los servicios sociales.

c) Recibir unos servicios de calidad que fortalezcan las capacidades de las personas que acceden a los servicios sociales y de los grupos en que se integran, así como del entorno social. Y a obtener las prestaciones y servicios de calidad que les sean prescritos por los profesionales en los términos previstos en esta ley y en su normativa de desarrollo.

d) A la intimidad y confidencialidad de todos los datos e informaciones de la intervención social que consten en su expediente, incluyendo la debida reserva por parte de las personas profesionales en el proceso de atención con respecto a la información de la que haya tenido conocimiento, de conformidad con la legislación vigente, así como a ser atendidos en espacios adecuados que garanticen dicha intimidad.

e) Disponer de información suficiente, veraz y comprensible, sobre las prestaciones de servicios sociales y sobre los requisitos necesarios, y si así lo requiere, a recibir la información por escrito de forma entendible y ser atendidas bajo el principio de libertad de elección y de accesibilidad de la comunicación, para garantizar la correcta recepción y comprensión de la información y que su opinión pueda ser expresada y entendida de forma adecuada: con apoyos a la comunicación oral, con el uso de la lengua de signos y con cualquier otro sistema de mediación a la comunicación disponible.

f) Acceder a su expediente individual e historia social en cualquier momento, de acuerdo con lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.

g) Participar en la toma de decisiones que le afecten, individual o colectivamente, así como en la planificación, seguimiento y evaluación del Sistema de Servicios Sociales, mediante los cauces legalmente establecidos.

h) Tener asignado profesional de referencia en el ámbito de los Servicios Sociales de Atención Primaria y a cambiar el mismo por motivos personales justificados, de acuerdo con las posibilidades del sistema.

i) Obtener una evaluación o diagnóstico de su situación y necesidades y a disponer



de dicha evaluación por escrito, en un lenguaje claro y comprensible.

j) Disponer de un Programa Individual de Atención Social y a una atención individualizada que respete su identidad y dignidad.

k) Escoger libremente el tipo y modalidad de servicio más adecuado a su caso en función de su disponibilidad, atendiendo a la orientación y a la prescripción técnica de la persona profesional de referencia asignada y conociendo con antelación su posible participación económica.

l) Renunciar a las prestaciones económicas y prestaciones de servicios concedidos, salvo lo dispuesto en la legislación vigente en relación con el internamiento no voluntario por razón de trastorno psíquico y en relación con la tutela de personas menores de edad.

m) Recibir una atención urgente o prioritaria en los supuestos determinados por la Administración Pública competente.

n) Recibir atención de su profesional de referencia en el propio domicilio, cuando la persona tenga graves dificultades para el desplazamiento.

ñ) Presentar sugerencias, a formular quejas y reclamaciones sobre la atención y las prestaciones recibidas, y a obtener contestación del mismo modo en el que hubieran sido formuladas.

o) Solicitar una segunda opinión profesional.

p) Intervenir en los órganos de participación existentes en los términos establecidos por esta ley y su desarrollo reglamentario.

q) A los derechos que estén establecidos en los reglamentos específicos de cada centro o servicio.

2. En el caso de las personas menores de edad, el ejercicio de sus derechos se garantizará a través de sus representantes legales y en el caso de las personas incapacitadas este ejercicio se realizará con el apoyo de sus representantes legales, en los términos previstos en la normativa vigente.

Son deberes de los usuarios:

1. Las personas usuarias del Centro de de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Mazarrón deberán cumplir los siguientes deberes:

a) Cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos en relación con las prestaciones económicas y prestaciones de servicios.

b) Seguir el Programa Individual de Atención Social y las orientaciones establecidas en el mismo por el colectivo de profesionales competentes.

c) Comparecer cuando sean requeridos y facilitar la información necesaria y veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, así como comunicar las variaciones en las mismas y que pudieran afectar a las prestaciones de servicios sociales solicitadas y/o concedidas, salvo en caso de que tales datos ya obren en poder de las administraciones públicas.

d) Destinar las prestaciones a la finalidad para las que hubieran sido concedidas.

e) Contribuir, en su caso, a la financiación del coste de la prestación o del servicio, en los términos que se establezca reglamentariamente, de acuerdo con su capacidad económica.

f) Conocer y cumplir el contenido de las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento de las prestaciones y servicios de los que son usuarios, y, en su caso, de las normas de convivencia vigentes en los mismos

g) Respetar la dignidad y los derechos de los demás usuarios y del personal que presta los servicios que reciben y atender a sus indicaciones.

h) Respetar y utilizar correctamente los bienes muebles y las instalaciones de los centros de Servicios Sociales.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14614112455041355506 en <https://sede.mazarron.es>



### **Artículo 9.- Normas de convivencia.**

Las personas usuarias y profesionales tienen la obligación de guardar las normas de convivencia y respeto mutuo en los servicios y el centro de servicios sociales y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.

Las dudas que puedan surgir en la interpretación y desarrollo del presente documento serán resueltas por el/la directora/a del Centro.

### **Artículo 10.- Sistema de admisión y bajas.**

La admisión de una persona a los servicios del Centro de Servicios Sociales, que cumpla lo previsto en el artículo 6 del presente Reglamento, se realizará a través de las U.T.S., que valorarán el programa más adecuado a su realidad social y económica.

Las bajas de los usuarios se producirán por los siguientes motivos:

1. Traslado de residencia fuera del ámbito territorial municipal.
2. Incumplimiento de los deberes establecidos en el artículo 7 del presente Reglamento o incumplimiento grave y reiterado de las normas de funcionamiento del centro.
3. Fallecimiento.
4. A petición del usuario por su voluntad y mediante presentación escrito ante el ayuntamiento.

En el caso de que algún servicio de los prestados en el centro, tenga un número determinado de usuarios por las características del mismo, se establecerá una lista de espera para acceder al mismo, que será reglado por su propia normativa, donde se establezca el sistema de baremación utilizado.

### **Artículo 11. Régimen de prestaciones garantizadas de servicios fijos y complementarios.**

Todas las prestaciones económicas y prestaciones de servicios enumerados en el artículo 5.1 tendrán carácter de universales y serán gratuitos, salvo lo referido en la letra h) que se rige por su propia normativa.

## **TÍTULO IV.**

### **DE LA ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO.**

#### **Artículo 12. Estructura organizativa y funcional.**

El Centro de Servicios Sociales constituye la estructura orgánica de los Servicios Sociales de Mazarrón, integrada a su vez en el Área de Política Social, que depende políticamente de la Concejalía de Política Social y, técnicamente de la Dirección del Centro. El Centro se ubica en un inmueble municipal que consta de 3 plantas en las que se encuentran los 17 despachos en los que se desarrollan los distintos programas.

La estructura del centro está integrada por los siguientes niveles operativos:

1. Dirección/coordiación del centro: ostenta la representación formal del centro y se encarga de la gestión del centro.
2. Unidad Administrativa.
3. Servicios y/o programas.

Las actuaciones que se desarrollan son las directamente relacionadas con las Prestaciones Básicas del Sistema Público de Servicios Sociales y, con independencia de los programas y proyectos que puedan ser incorporados o suprimidos atendiendo a la planificación del centro, se articulan del siguiente modo:

- a) El Servicio de Información y Orientación se presta a través de las Unidades de Trabajo Social de Zona (UTS 01, UTS 02, UTS 03 y UTS 04).
- b) El Servicio de Apoyo a la Unidad Convivencial, actualmente incluye los siguientes:
  - Programa de atención a familias en situación de alto riesgo.
  - Programa de Ayuda a Domicilio.
  - Programa de Tele asistencia domiciliaria.



- Programa de atención a la dependencia.
- c) Servicio de Prevención e Inserción Social:
  - Programa de acompañamiento para la inclusión social.
  - Programa de absentismo escolar
  - Plan de Desarrollo del Pueblo Gitano
  - Programa de actuación y acompañamiento al realojo de familias en situación de exclusión social y residencial en el Municipio de Mazarrón, Programa Pares
  - Proyectos innovadores con entidades locales para la atención integral de población vulnerable.

d) Servicio de Cooperación Social

#### **Artículo 13.- Normas generales de funcionamiento.**

El acceso a las prestaciones básicas de servicios sociales y la primera atención al usuario se garantiza a través de la Unidad de Trabajo Social (UTS), que es atendida por un/a Trabajador/a Social, en horario de martes y jueves de 8:30 a 14:00 horas, mediante un sistema de cita previa. La cita puede desarrollarse de forma presencial o telefónica.

Los canales de comunicación y coordinación se establecen a dos niveles, desde el punto de vista técnico:

A. Interno:

- Reuniones periódicas de coordinación: Información de carácter general, tratar temas de organización y funcionamiento, planificación y evaluación de programas.
- Con una periodicidad mensual, pudiéndose convocar a instancia del Director del centro cuantas sean necesarias para el buen funcionamiento.
- Comisiones Técnicas de Valoración y Seguimiento de casos: Integrado por los técnicos del Centro con implicación en las materias de la Comisión correspondiente, así como por otros profesionales de lo social, a instancia del Responsable de Programa convocante.

Las funciones que desarrollan son:

- a) Estudio y valoración de casos.
- b) Apoyo.
- c) Diagnóstico.
- d) Prescripción.
- e) Canalización a programas.
- f) Derivación a organismos.
- g) Diseño de intervenciones.
- h) Distribución de responsabilidades.
- i) Seguimiento de casos.
- j) Organización de actividades.

Su periodicidad es semanal, con carácter ordinario y, extraordinario, cuando se estime necesario y será convocada por el/la Directora/a del Centro.

B. Externo:

- Reuniones periódicas con los diferentes colectivos del municipio, con el fin de conocer sus necesidades y promover la participación social y voluntariado.
- Reuniones de coordinación con profesionales del sistema de servicios sociales y de otros sistemas de protección social.

#### **Artículo 14. Sistema horario de funcionamiento del centro.**

El centro permanecerá abierto de lunes a viernes en horario de 8:00h a 14:30 horas, excepto meses de verano (junio- septiembre) con cierre a las 14:00 horas, con posibilidad de ampliación, en su caso, de acuerdo con las circunstancias y necesidades del servicio y programas.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14614112455041355506 en <https://sede.mazarron.es>



## **TÍTULO V. DE LA PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA.**

### **Artículo 15. Regulación de la participación democrática.**

Las Administraciones Públicas, en el marco de sus competencias, deberán fomentar la participación de la población en general, de los colectivos de usuarios, de los profesionales de servicios sociales, organizaciones sociales y del tercer sector de acción social.

Por parte del Ayuntamiento de Mazarrón existe interés en constituir el Consejo Local de Servicios Sociales, como órgano de carácter consultivo y participación en relación con los servicios sociales dentro del ámbito competencial.

La determinación de la composición y el régimen de funcionamiento de los consejos locales de servicios sociales es competencia del Ayuntamiento, en el marco de lo establecido en la Ley 3/2021, de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia, garantizando la participación de los agentes sociales que intervienen en el ámbito de servicios sociales, así como la representación de la consejería competente en la materia.

Facultativamente, se pondrán a constituir Consejos de carácter sectorial.

## **TÍTULO VI. INFRACCIONES, SANCIONES Y PROCEDIMIENTO.**

Se consideran infracciones administrativas en servicios sociales las acciones y omisiones tipificadas y sancionadas en la Ley 3/2021, de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

Artículo 16.- Infracciones leves

Tienen el carácter de infracciones leves:

1. En el caso de las personas y entidades prestadoras de servicios sociales:

a) Incumplir la normativa aplicable en materia de servicios sociales cuando no se derive perjuicio directo y concreto sobre las personas usuarias y dicho incumplimiento no esté tipificado como infracción grave o muy grave.

b) No notificar en los plazos establecidos los cambios de titularidad o cese del servicio.

c) Mantener los locales, instalaciones, mobiliario o enseres con deficiencias en su estado, funcionamiento, limpieza o higiene, sin que se derive de ello riesgo para la integridad física o la salud de las personas usuarias y/o profesionales.

d) Vulnerar el derecho de las personas usuarias a disponer, en función de la naturaleza y del tipo de servicio, de un reglamento interno y de un procedimiento de sugerencias y quejas, y a conocer, en su caso, el importe de la participación económica que deba satisfacer.

e) Prestar una asistencia inadecuada, sin que de ello se deriven perjuicios a la persona usuaria.

f) No disponer, para los servicios en los que así se exija, de un registro de personas usuarias o no tenerlo debidamente actualizado.

g) En el caso de los centros residenciales, no suscribir el contrato correspondiente con las personas usuarias.

h) No tener actualizado el expediente individual de las personas usuarias, siempre que no se vulneren los derechos de estas.

i) No disponer o no facilitar las hojas de reclamaciones pertinentes.

j) Obstruir la labor inspectora de forma que se retrase el cumplimiento de las obligaciones de información, comunicación o comparecencia.

k) Cometer cualquier otra infracción que vulnere lo que dispone esta ley o sus normas de desarrollo y no constituya infracción grave o muy grave.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14614112455041355506 en <https://sede.mazarron.es>



2. En el caso de las personas usuarias de servicios o beneficiarias de prestaciones y de las personas profesionales de los servicios sociales:

a) Incumplir la normativa aplicable en materia de servicios sociales cuando no se derive perjuicio directo y concreto sobre otras personas físicas o jurídicas y no proceda su calificación como infracción muy grave o grave.

b) Incumplir las normas, requisitos y procedimientos establecidos, así como no seguir el programa y las orientaciones de profesionales de los servicios sociales, de forma que se desvirtúe la finalidad de la intervención social, siempre que dicho incumplimiento no constituya infracción grave o muy grave.

c) Faltar levemente a la consideración debida a la persona responsable de la dirección, a los miembros del personal del servicio o centro, a las personas usuarias o a los visitantes.

d) Utilizar de forma inadecuada las instalaciones o perturbar las actividades del servicio, alterando las normas de convivencia y respeto mutuo y perjudicando la convivencia.

#### **Artículo 17.- Infracciones graves.**

Tienen el carácter de infracciones graves:

1. En el caso de las personas y entidades prestadoras de servicios sociales:

a) Impedir el acceso en condiciones de igualdad a las personas destinatarias de los servicios sociales.

b) Incumplir el deber de confidencialidad y el deber de reserva de los datos personales, familiares o sociales de las personas usuarias.

c) No salvaguardar el derecho a la dignidad y a la intimidad de las personas usuarias.

d) Incumplir, cuando sea de aplicación, la obligación de elaborar un programa individual de atención social de las personas usuarias o elaborarlo o aplicarlo incumpliendo las prescripciones legales establecidas al efecto.

e) Impedir el ejercicio de la libertad individual para el ingreso, permanencia y salida de un servicio o centro residencial, salvo lo establecido al efecto por la legislación vigente para las personas menores de edad y las personas incapacitadas.

f) Incumplir o alterar el régimen de precios de los servicios, sin haberlo notificado o sin haber obtenido la autorización administrativa pertinente.

g) Proceder al cierre de un centro o servicio sin haberlo comunicado previamente al órgano competente en materia de Registro de Servicios Sociales.

h) Abrir y tener en funcionamiento centros o servicios careciendo de la autorización adecuada, siempre que no se derive perjuicio para la integridad o la salud de las personas usuarias y/o profesionales.

i) No someterse, obstaculizar o impedir las actuaciones de comprobación necesarias para la concesión de la autorización.

j) Obstaculizar o impedir la actividad inspectora siempre que no esté tipificada como falta muy grave.

k) Incumplir la normativa reguladora de los requisitos materiales, funcionales y de personal aplicables en función de la tipología del centro o del servicio siempre que no esté tipificado como infracción leve.

l) Incrementar, sin la preceptiva autorización, el número de plazas de los centros.

m) Incumplir las instrucciones que, sobre las necesarias correcciones, hayan sido dictadas por la inspección.

n) Alterar de forma dolosa los aspectos sustantivos para el otorgamiento de la autorización de los centros o establecimientos de servicios sociales.

ñ) Prestar una asistencia inadecuada, causando graves perjuicios a la persona



usuaria.

o) Las irregularidades en la administración, custodia, y manejo de fondos y bienes de las personas usuarias de las entidades, centros y servicios por parte de sus directores, administradores o personas responsables.

p) Haber sido sancionado en el término de un año por resolución firme en vía administrativa por la comisión de tres o más infracciones leves.

q) El incumplimiento de cualquier otra obligación o la vulneración de cualquier otro derecho recogidos en la normativa aplicable, sin estar previsto en otros apartados de este artículo, cuando se derive riesgo, daño o perjuicio para la integridad física y moral, seguridad o salud de las personas usuarias y no constituya infracción muy grave.

2. En el caso de las personas usuarias de servicios o beneficiarias de prestaciones económicas, y de las personas profesionales de los servicios sociales:

a) Faltar gravemente a la consideración debida a la persona responsable de la dirección, a los miembros del personal, a las personas usuarias y los visitantes.

b) Ocasionar daños graves en los bienes y equipamientos del centro o perjuicios notorios al normal desarrollo de los servicios o a la convivencia del centro.

c) El incumplimiento de cualquier otra obligación o la vulneración de cualquier otro derecho recogidos en la normativa aplicable, sin estar previsto en otros apartados de este artículo, cuando se derive riesgo, daño o perjuicio de las entidades prestadoras, o para la integridad física y moral, seguridad o salud de profesionales y otros usuarios y no constituya infracción muy grave.

#### **Artículo 18. Infracciones muy graves.**

Tienen consideración de infracciones muy graves las siguientes:

1. En el caso de las personas y entidades prestadoras de servicios sociales que intervienen en la provisión y/o prestación de servicios sociales:

a) Proceder a la apertura y tener en funcionamiento centros o servicios careciendo de la autorización adecuada, con perjuicio para la integridad o la salud de las personas usuarias y/o profesionales.

b) Mantener los locales, instalaciones, mobiliario o enseres con deficiencias en su estado, funcionamiento, limpieza o higiene, derivándose de ello perjuicio grave para la integridad física o la salud de las personas usuarias y/o profesionales.

c) Obstruir la labor inspectora impidiendo el acceso a las dependencias del centro, o ejercer resistencia reiterada o coacción o cualquier otra forma de presión sobre los inspectores de servicios sociales o las personas denunciantes, ya sean profesionales, usuarias, familiares o visitantes, así como encubrir dichas actuaciones.

d) Someter a las personas usuarias a cualquier tipo de inmovilización o restricción física o farmacológica sin prescripción médica y supervisión, sin cumplir el protocolo correspondiente, a excepción de los supuestos en los que exista peligro inminente para la seguridad física de esta o de otras personas, así como silenciar o encubrir dichas actuaciones.

e) Someter a las personas usuarias a cualquier tipo de maltrato físico o psíquico, como silenciar o encubrir dichas actuaciones.

f) Incumplir la normativa reguladora de los requisitos materiales, funcionales y de personal que correspondan al servicio en función de su tipología, cuando dicho incumplimiento ponga en peligro la salud o seguridad de las personas usuarias y/o profesionales.

g) Incumplir la normativa reguladora de los requisitos materiales, funcionales y de personal aplicables en función de la tipología del centro o del servicio, siempre que no esté tipificado como infracción grave.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14614112455041355506 en <https://sede.mazarron.es>



h) El incumplimiento de cualquier otra obligación o la vulneración de cualquier otro derecho recogidos en esta norma, sin estar previsto en otros apartados de este artículo, si de su comisión se deriva daño notorio de imposible o difícil reparación para los usuarios de servicios sociales, o de gran trascendencia social.

2. En el caso de las personas usuarias de servicios o beneficiarias de prestaciones económicas y de las personas profesionales de los servicios sociales:

a) Agredir físicamente o infligir malos tratos a la persona responsable del centro, a los miembros del personal, o a las personas usuarias o visitantes.

b) Sustraer bienes del centro, del personal, de las personas usuarias o de las y los visitantes.

c) Ocasionar daños o perjuicios muy graves en los bienes e instalaciones o en el normal desarrollo de los servicios o en la convivencia del centro.

d) El incumplimiento de cualquier otra obligación o la vulneración de cualquier otro derecho recogidos en esta norma, sin estar previsto en otros apartados de este artículo, si de su comisión se deriva daño notorio de imposible o difícil reparación para los entidades prestadoras o profesionales y otros usuarios de servicios sociales, o de gran trascendencia social.

#### **Artículo 19. Prescripción de las infracciones.**

1. Las infracciones muy graves tipificadas en esta ley prescribirán a los cinco años, las graves a los tres años y las leves al año.

2. El plazo de prescripción de las infracciones comenzará a contarse desde el día en que la infracción se hubiese cometido. En el caso de infracciones continuadas o permanentes, el plazo comenzará a computar desde la finalización de la conducta infractora.

3. Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del interesado, de un procedimiento administrativo sancionador, reanudándose el plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviese paralizado durante más de un mes por causa no imputable al presunto responsable.

#### **Artículo 20. Sanciones.**

1. Las infracciones tipificadas en materia de servicios sociales darán lugar a la imposición de las siguientes sanciones:

a) Por infracciones leves, apercibimiento o multa de hasta 3000 euros. Para el caso de infracción de las personas usuarias, apercibimiento o multa de hasta 100 euros.

b) Por infracciones graves, con multa de 3001 hasta 30.000 euros. Para el caso de infracción de las personas usuarias multa de hasta 300 euros.

c) Por infracciones muy graves, con multa de 30.001 hasta 300.000 euros. Para el caso de infracción de las personas usuarias multa de hasta 3000 euros.

2. La revisión o modificación de las cuantías de las sanciones fijadas en este artículo se establecerá reglamentariamente.

3. Para la determinación de la cuantía de las multas y la aplicación de las demás sanciones, se deberá mantener la proporción adecuada entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción o sanciones aplicadas, para lo cual se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

a) El grado de culpabilidad o la existencia de intencionalidad.

b) El incumplimiento de requerimientos previos.

c) La continuidad o persistencia de la conducta infractora.

d) El riesgo generado, el daño o perjuicio causado y el número de personas afectadas.

e) La reincidencia, por comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución administrativa firme.



f) La existencia de reiteración, por la comisión de una segunda infracción de distinta naturaleza en el término de un año, cuando así haya sido declarado por resolución administrativa firme.

g) La trascendencia económica y social de la infracción.

h) El cumplimiento por iniciativa propia de las normas infringidas, y en su caso el restablecimiento de la situación establecida en la normativa vigente, en cualquier momento del procedimiento administrativo sancionador si aún no se ha dictado resolución.

4. Si el beneficio económico que resulte de una infracción tipificada por la presente ley es superior a la sanción pecuniaria que le corresponde, esta puede incrementarse hasta la cuantía equivalente al beneficio obtenido.

5. Cuando de la comisión de una infracción derive necesariamente la comisión de otra u otras, se deberá imponer únicamente la sanción correspondiente a la infracción más grave cometida.

#### **Artículo 21. Prescripción de las sanciones.**

1. Las sanciones impuestas por faltas muy graves prescribirán a los cinco años, las graves a los tres y las leves al año.

2. El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse a partir del día siguiente a aquél en que adquiriera firmeza la resolución por la que se impone la sanción o haya transcurrido el plazo para recurrirla.

3. La interrupción de la prescripción se produce por el inicio del procedimiento de ejecución, con el conocimiento de la persona o entidad interesada, volviendo a reanudarse el citado procedimiento cuando esté paralizado por causa no imputable a la persona o entidad infractora por plazo superior a un mes.

#### **Artículo 22. Procedimiento sancionador.**

1. El plazo máximo para dictar y notificar la resolución de un expediente sancionador será de nueve meses.

2. El procedimiento sancionador se determinará reglamentariamente de acuerdo con los principios establecidos en las leyes reguladoras del procedimiento administrativo común y en sus normas de desarrollo.

#### **Disposición adicional primera.**

Ingresos derivados de la imposición de sanciones.

Los ingresos que se deriven de la imposición de las sanciones económicas establecidas en el título VI generarán crédito en los programas presupuestarios de servicios sociales.

#### **Disposición final primera.**

A todo lo no previsto en este Reglamento sobre régimen de funcionamiento de los centros de servicios sociales, les será de aplicación lo establecido en la Ley de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

El presente reglamento entrará en vigor tras su publicación en el «Boletín Oficial de la Región de Murcia». No obstante, aquellas previsiones que requieran un desarrollo reglamentario específico producirán efectos el mismo día en que cada uno de ellos entre en vigor”.

EL ALCALDE-PRESIDENTE  
Gaspar Miras Lorente