

## IV. ADMINISTRACIÓN LOCAL

Murcia

### **8754 Aprobación definitiva del Reglamento de Régimen Interno, Organización y Funcionamiento de los Centros Municipales de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia.**

La Comisión de Pleno de Cultura, Descentralización y Asuntos Sociales, en reunión celebrada el día 15 de marzo, aprobó inicialmente, en virtud de acuerdo de delegación de competencias de 27 de junio de 2011, el Reglamento de Régimen Interno, Organización y Funcionamiento de los Centros Municipales de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia.

Sometido a información pública por plazo de 30 días, habiéndose hecho constar tal circunstancia mediante anuncio publicado en el BORM nº 73, de 1 de abril de 2013. No habiéndose formulado alegaciones dentro del plazo establecido al efecto, y en virtud de lo establecido en el art. 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, procede la aprobación definitiva del referido Reglamento insertándose a continuación su texto íntegro según dispone el art. 70.2 de la mencionada Ley.

Contra el citado acuerdo podrá interponerse recurso contencioso-administrativo, en el plazo de dos meses, a partir del siguiente día al de la publicación del presente anuncio, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Murcia.

Murcia a 21 de mayo de 2013.- El Secretario Gral. del Pleno del Excmo. Ayuntamiento de Murcia, Antonio Marín Pérez

#### REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE MURCIA

##### INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Murcia promueve y garantiza un sistema de Servicios Sociales de responsabilidad pública, mediante el acceso de los ciudadanos y ciudadanas a las prestaciones básicas, la promoción y la cooperación social a través de la acción solidaria, así como la igualdad de oportunidades y la inclusión social de colectivos en situación de dificultad social.

En el año 1981 se crea el Departamento de Servicios Sociales en el Ayuntamiento de Murcia y en el año 1982 se constituyen los Centros Municipales de Servicios Sociales en seis demarcaciones específicas del municipio.

El 11 de septiembre de 1991, por acuerdo de Pleno del Ayuntamiento de Murcia, se firma con la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia el Convenio para el Desarrollo de las Prestaciones Básicas por las Corporaciones Locales, y se define una nueva estructura de los Centros Municipales de Servicios Sociales, creándose y quedando configurados los tres Centros actuales: "Ciudad de Murcia", "Murcia Norte" y "Murcia Sur", aprobándose el Estatuto de los mismos.

En la actualidad los Servicios Sociales del municipio de Murcia se organizan del siguiente modo:

- Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS): son el primer punto de referencia del Sistema Público de Servicios Sociales; prestan atención primaria en una zona del Municipio, facilitando a la ciudadanía el acceso a los recursos y prestaciones sociales, a través de las Unidades de Trabajo Social (UTS) y Servicios, desarrollando Programas y Proyectos preventivos y de promoción social a nivel individual, familiar, grupal y de acción comunitaria.

- Servicios Específicos: se dirigen a colectivos en situación de riesgo o desventaja social, que requieran la gestión o la dotación de recursos específicos, así como de otros Servicios y Proyectos que se organizan para todo el Municipio, realizando una actuación complementaria y coordinada con los Centros Municipales de Servicios Sociales.

#### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Las particularidades territoriales y de distribución poblacional del municipio de Murcia, unidas al principio de descentralización político-administrativa, obligan a dar respuestas y soluciones adecuadas a la diversidad, pero al mismo tiempo se ha de garantizar la necesaria homogeneidad de acceso al Sistema Público de Servicios Sociales y la atención a toda la ciudadanía, sin menoscabo de sus derechos de acceso a los recursos y prestaciones sociales ante las mismas situaciones de necesidad, compensando los desequilibrios territoriales que puedan existir. Ello requiere que la organización, normas de funcionamiento y de gestión de las prestaciones, se realicen con los mismos criterios en los Centros Municipales de Servicios Sociales, unificando aspectos técnicos, administrativos y organizativos que deben ser recogidos en un marco normativo.

Definir el diseño de organización y funcionamiento de los Centros Municipales de Servicios Sociales, como equipamientos básicos de la red pública municipal de Servicios Sociales, dotar de un elemento identificador a la oferta municipal y servir como un instrumento facilitador de la gestión y que incremente la calidad de las prestaciones sociales, es la finalidad de este Reglamento.

El Reglamento se inscribe, dentro del marco normativo definido por la Constitución Española, la Ley Orgánica 1/1998, de 15 de junio, de reforma de la Ley Orgánica 4/1982, de 9 de junio, del Estatuto de Autonomía para la Región de Murcia, la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen local y la Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

La Ley Orgánica 4/1982, de 9 de junio en su artículo 10.1.18 establece la competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en materia de Bienestar y Servicios Sociales.

La Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local en sus artículos 25.2.k y 26.1.c establece que las Corporaciones Locales son competentes en la prestación de Servicios Sociales y de promoción y reinserción social, así como el carácter obligatorio y exigible de tal competencia para los municipios con población superior a veinte mil habitantes.

La Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, regula y garantiza en el ámbito de la Comunidad Autónoma, un sistema de protección social, que debe ofrecer una respuesta ágil y eficaz en aspectos tan trascendentales como la cobertura de las necesidades básicas de las personas y su integración social.

El Sistema Público de Servicios Sociales regulado por esta Ley, en su artículo 5 establece que se regirá por los siguientes principios:

- Responsabilidad pública
- Igualdad y universalidad
- Solidaridad
- Prevención
- Participación
- Planificación y coordinación
- Descentralización
- Reconocimiento de la iniciativa de la sociedad
- Integración y normalización
- Globalidad y trato personalizado
- Simplificación y racionalización

La Ley en su artículo 8, diferencia la estructura de los Servicios Sociales en: Servicios de Atención Primaria y Servicios Especializados:

a) Los Servicios de Atención Primaria constituyen el cauce normal de acceso al sistema de Servicios Sociales y prestan una atención integrada y polivalente en el ámbito más próximo al ciudadano y ciudadana y a su entorno familiar y social.

b) Los Servicios Especializados se dirigen a aquellas personas o colectivos que, por sus condiciones de edad, sexo, discapacidad, u otras circunstancias, deban ser objeto de especial protección social por medio de recursos o programas específicos.

Igualmente, en su artículo 9, define los Servicios Sociales de Atención Primaria:

1. Constituyen el primer nivel de atención y son, en consecuencia, de exclusiva responsabilidad pública. Éstos incluirán, como mínimo, los siguientes servicios:

a) Servicio de Información, Valoración y Asesoramiento a toda la población, en cuanto a derechos y recursos sociales existentes, derivando las demandas, en su caso, hacia los servicios especializados u otros recursos sociales, así como la detección y análisis de las necesidades sociales con el fin de servir de base en las labores de planificación de los recursos locales y regionales.

b) Servicio de Atención en el Medio Familiar y Comunitario, que tiene por objeto proporcionar, en el propio medio familiar o comunitario, atenciones de carácter social, doméstico, de apoyo psicológico, rehabilitador y socioeducativo, facilitando de este modo la permanencia y la autonomía en el medio habitual de convivencia.

c) Servicio de Inserción Social, destinado a la prevención, detección, atenuación y eliminación de las situaciones de exclusión social.

d) Servicio de Promoción y Cooperación Social, dedicado a la promoción de la participación social y la solidaridad, especialmente a través del voluntariado y la iniciativa social en Servicios Sociales.

e) Cualesquiera otros que con tal carácter se determinen.

En el apartado 2 del mismo artículo, se recoge expresamente que los "Servicios Sociales de Atención Primaria se organizan territorialmente y se desarrollan en el ámbito local, por medio de los Centros de Servicios Sociales".

Por otra parte, la Ley en su título III, artículo 24 atribuye a las entidades locales, en su ámbito territorial, sin perjuicio de lo previsto en la legislación de régimen local y en coordinación con la planificación general establecida por el Consejo de Gobierno, que podrán ejercer las siguientes competencias:

- a) La creación y gestión de servicios sociales de atención primaria.
- b) La creación de centros y establecimientos de servicios sociales especializados, la promoción de medidas de protección social y del voluntariado.
- c) La elaboración de los planes y programas de servicios sociales de su municipio, de acuerdo con la planificación global realizada por el Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma.
- d) La prestación de servicios sociales en régimen de colaboración con otras administraciones públicas, o mediante delegación.
- e) La coordinación de las actuaciones de las entidades sociales que desarrollen sus servicios en el municipio.
- f) La promoción y realización de investigaciones y estudios sobre los servicios sociales en el ámbito municipal.
- g) La gestión de las ayudas económicas municipales, en las condiciones que establezcan. Asimismo colaborarán con la Administración regional en la tramitación administrativa e informe de las ayudas periódicas y no periódicas regionales.
- h) La coordinación de la política municipal de servicios sociales con la desarrollada por otros sectores vinculados a esta área.
- i) Cualesquiera otras que les sean atribuidas o les sean delegadas de acuerdo con la legislación vigente.

## TÍTULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

#### **Artículo 1. Objeto del Reglamento**

El presente Reglamento tiene por objeto regular las competencias, la organización y el funcionamiento de los Centros Municipales de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia, como garantía de los derechos y atención de las necesidades sociales de la ciudadanía, perceptora de las prestaciones básicas del Sistema Público de Servicios Sociales.

#### **Artículo 2. Definición de los Centros Municipales de Servicios Sociales**

Los Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS) son el equipamiento básico que garantiza la atención de personas, familias, grupos y entidades y constituyen el primer punto de referencia del Sistema Público de Servicios Sociales. Prestan atención primaria en una zona del municipio, facilitan a las ciudadanas y ciudadanos el acceso a los recursos y prestaciones sociales, a través de las Unidades de Trabajo Social (UTS) y Servicios, desarrollando Programas y Proyectos preventivos, de intervención y de promoción social a nivel individual, familiar o comunitario.

Los Centros se dotan de la plantilla profesional, los medios materiales y financieros necesarios para el desarrollo de las Prestaciones Básicas de Servicios Sociales en su ámbito territorial.

Los Centros se complementan con otras áreas adscritas al Servicio Municipal de Servicios Sociales dirigidas a colectivos que requieren de dotación de recursos específicos o con funciones de asesoramiento, apoyo y gestión.

### **Artículo 3. Dependencia Orgánica de los Centros Municipales de Servicios Sociales**

El Ayuntamiento de Murcia ostenta la titularidad de los Centros Municipales de Servicios Sociales, correspondiendo a la Concejalía Delegada con competencias en materia de Servicios Sociales la gestión y planificación de la política de Servicios Sociales, adscribiéndose orgánicamente al Servicio Municipal de Servicios Sociales.

### **Artículo 4. Ámbito de actuación de los Centros Municipales de Servicios Sociales**

Los Centros son los responsables de garantizar el acceso al Sistema Público de Servicios Sociales en el ámbito territorial que se determine para cada uno de ellos, atendiendo al principio de descentralización y garantizando la cobertura de la totalidad del municipio de Murcia.

### **Artículo 5. Objetivos**

Los objetivos generales de los Centros Municipales de Servicios Sociales son:

- Hacer efectivo el derecho de toda la ciudadanía de acceso a la red básica del Sistema Público de Servicios Sociales.
- Desarrollar servicios y programas que fomenten la autonomía personal, calidad de vida y bienestar social de toda la comunidad, en especial de aquellas personas y/o grupos que presentan mayores dificultades.
- Informar y asesorar a individuos, grupos y organizaciones sobre los derechos sociales y los recursos existentes, así como asesoramiento especializado sobre problemas sociales y su canalización.
- Estudiar y valorar las necesidades y aspiraciones sociales de los/as ciudadanos/as y proporcionar los recursos más adecuados.
- Prevenir y atender situaciones de vulnerabilidad y exclusión social.
- Prevenir y tratar situaciones de crisis en las dinámicas familiares, ofreciendo apoyo y orientación y evitando el desarraigo de su entorno.
- Prevenir situaciones de riesgo o desprotección infantil, potenciar acciones que favorezcan el adecuado desarrollo de la infancia y adolescencia y la promoción en los ámbitos educativo, familiar y comunitario.
- Favorecer la integración y reinserción social.
- Atender las situaciones de emergencia social.
- Promover la participación y cooperación social, apoyando las iniciativas sociales y el voluntariado.
- Canalizar la coordinación con los recursos de la propia red, así como con los diferentes sistemas de protección social.
- Aquellas otras que la dinámica social exija, en el ámbito de sus competencias.

## TÍTULO II

ESTRUCTURA, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS  
MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES**Capítulo 1****Prestaciones**

El Ayuntamiento de Murcia para garantizar las prestaciones básicas de Atención Primaria que determina la Ley 3/2003 de 10 de abril del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia estructura la actividad de los Centros Municipales de Servicios Sociales en:

- Gestión de Ayudas económicas
- Desarrollo de Servicios
- Ejecución de Programas y Proyectos

**Artículo 7. Ayudas económicas**

Las ayudas económicas son prestaciones de carácter técnico y económico destinadas a la cobertura de necesidades básicas que sirven de apoyo a la intervención y al desarrollo de los programas de acuerdo a sus objetivos y en el marco de la normativa aplicable.

**Artículo 8. Servicios de los Centros**

Son intervenciones técnicas o actos profesionales realizados para atender las necesidades planteadas por las personas usuarias del sistema de Servicios Sociales a nivel individual, grupal y comunitario. Están dirigidas a promover la mejora de la calidad de vida y la autonomía personal, favoreciendo la adquisición o recuperación de habilidades personales y sociales así como a prevenir las situaciones de exclusión social.

Con carácter general, las intervenciones técnicas deben preceder, acompañar y continuar a la aplicación de cualquier otro tipo de recurso o prestación social.

Son Servicios de los Centros los siguientes:

**8.1 Servicio de Atención Social**

- Ofrece información, asesoramiento y gestión de recursos sociales a nivel individual o familiar, desarrolla proyectos de acción social, de prevención de situaciones de riesgo y actuaciones de apoyo a la unidad de convivencia.

- Atiende las necesidades y situaciones de dificultad social de las personas, familias o grupos y todo lo relativo a derechos y prestaciones sociales.

**8.2 Servicio de Atención Socio-educativa**

- Ofrece orientación y apoyo en los procesos educativos y de socialización, impulsando recursos y mediando con la propia familia, los servicios, las instituciones o la comunidad para la promoción sociocultural de las personas y los grupos.

- Atiende necesidades de promoción, protección y situaciones de malos tratos; conflicto y problemática escolar, absentismo y abandono, mediante recursos educativos, comunitarios, de tiempo libre y para el empleo.

**8.3 Servicio de Atención Psicológica**

- Ofrece información, diagnóstico, orientación, mediación y tratamiento primario y acciones preventivas, dirigido todo ello a personas, grupos familiares o colectivos ciudadanos para la promoción de la salud psicosocial.

- Atiende trastornos y conflictos de convivencia, problemáticas de personalidad y psíquicas, procesos educativos y estados de crisis, entre otros.

#### 8.4 Servicio de Atención Jurídica

- Ofrece información y asesoramiento a personas, familias y grupos sociales sobre sus derechos y la forma de ejercitarlos, promoviendo, en su caso, el correspondiente procedimiento.

- Atiende consultas relacionadas con pensiones, dependencias, discapacidad, incapacitación judicial, malos tratos, derecho de familia y menores, entre otras.

#### 8.5 Servicio de Atención Comunitaria

- Ofrece cauces para la participación, la solidaridad, la cooperación y la promoción de los diferentes agentes sociales en actividades y proyectos comunitarios, con especial atención a la infancia. Fomenta y consolida la acción del voluntariado.

- Atiende colectivos sociales y voluntariado de la zona.

### **Artículo 9. Programas y Proyectos**

Son acciones realizadas para la atención de situaciones específicas en determinadas zonas del ámbito territorial de cada Centro Municipal de Servicios Sociales, o para la atención de colectivos que requieran de una acción específica de acuerdo con la planificación general del Servicio Municipal de Servicios Sociales

Se desarrollarán programas:

Dirigidos a las Familias: Desarrollan actuaciones de apoyo en aspectos de realización personal y social; prestando atención a necesidades psicosociales y educativas, asesoramiento y atención ante conflictos, situaciones de separación o divorcio y actividades de formación y promoción social. Las actuaciones en este ámbito se dirigen especialmente a núcleos familiares con menores a su cargo.

Dirigidos a la Infancia y la Adolescencia: Desarrollan actuaciones de carácter educativo, socializador y de tiempo libre; acciones formativas y de sensibilización sobre derechos de la infancia; recursos de apoyo a la escolaridad y a la prevención del fracaso escolar, en coordinación con el Área de Infancia y Adolescencia.

Dirigidos a otros colectivos en situación de dificultad o vulnerabilidad social: Desarrolla actuaciones preventivas, de atención y de apoyo socioeducativo para la inclusión social de colectivos y sectores de población con dificultades especiales, en situación extrema de necesidad o emergencia social.

Dirigidos a la Comunidad: Promueven recursos comunitarios, espacios de apoyo y participación del tejido asociativo y fomento del voluntariado social en las actuaciones que desarrolla el Centro.

## **Capítulo 2**

### **Organización**

#### **Artículo 10. Recursos Humanos**

La plantilla de los Centros Municipales de Servicios Sociales será adecuada en cuanto a estructura, número de profesionales y funciones, adaptando perfiles profesionales y métodos de trabajo a las necesidades del entorno donde se desarrolla la actividad laboral.

La plantilla con la que contará cada Centro Municipal de Servicios Sociales será como mínimo la siguiente: Director o Directora, Coordinadores y Coordinadoras de Servicios y Programas, personal Administrativo, Asesor o

Asesora Jurídica y Psicológica, Educadoras y Educadores Sociales, Trabajadoras y Trabajadores Sociales y personal Auxiliar.

### **Artículo 11. Estructura Organizativa**

Para el desarrollo de los Servicios, Programas y Proyectos, las y los profesionales de los Centros Municipales de Servicios Sociales realizan una atención individual o interdisciplinar dirigida a personas, familias, grupos y comunidad, en un territorio determinado dentro del ámbito de actuación del Centro, con funciones preventivas, de promoción social y asistenciales. Su actividad es de carácter generalista y flexible.

La intervención de las y los profesionales se enmarca dentro de las normas de personal y hojas de funciones establecidas por el Ayuntamiento de Murcia, así como en el catálogo de funciones y competencias propias de las distintas profesiones. Además realizan aquellas que, en función del perfil de cada profesional, la Dirección le encomiende, junto con lo que la dinámica social demande y las que exijan las necesidades sociales de la población.

Los Centros Municipales de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia, para desarrollar sus servicios, el contenido de sus programas y la gestión de las prestaciones, se organizan del siguiente modo.

- Unidades de Trabajo Social; Constituyen las Unidades Técnicas de Intervención Social en una demarcación territorial y de población, agrupando diversos barrios o pedanías limítrofes. Cada Centro Municipal de Servicios Sociales, de acuerdo con los recursos disponibles, tendrá tantas UTS como los datos de población y la organización territorial requieran para garantizar las condiciones de acceso de la ciudadanía a la red pública de Servicios Sociales y estarán atendidas por un equipo básico integrado por un Trabajador o Trabajadora Social y un Educador o Educadora Social, que podrá ampliarse en función de otros criterios, que se complementarán, cuando así lo requiera la intervención, con la Unidad de Apoyo Técnico. Las y los profesionales de cada UTS desarrollarán individualmente las tareas específicas de su puesto y conjunta y coordinadamente aquellas otras que así lo requieran priorizando el carácter comunitario de la intervención.

- Equipos de Intervención: Constituyen equipos básicos para el desarrollo de servicios, programas o proyectos en cada Centro que, por su especificidad o características, requieren de un proceso continuado y sistemático de intervención con un sector de población o ante una problemática específica, pudiendo tener estos equipos carácter permanente o temporal, y actuando de modo coordinado con los equipos de las Unidades de Trabajo Social de cada Centro. La estructura y composición de estos equipos estará determinada por la naturaleza y características del Servicio, Programa o Proyecto de que se trate. Básicamente están integrados por Diplomadas o Diplomados en Trabajo Social y Educadoras o Educadores Sociales, pudiendo incorporarse, según la naturaleza de la intervención, Psicólogas o Psicólogos y Asesoras o Asesores Jurídicos.

- Unidad de Apoyo Técnico: La compone la Asesoría Jurídica y la Asesoría Psicológica de cada Centro con funciones de apoyo tanto a la Dirección del Centro como a los profesionales y equipos de intervención del mismo en materias de su competencia profesional, realizando actividades de atención individual, familiar o grupal por derivación de otros profesionales o en el marco de los programas o proyectos en que participen.



- Personal Auxiliar y Administrativo: Su actuación es de apoyo auxiliar y administrativo a la Dirección y a los profesionales del Centro, así mismo le corresponden la realización de aquellas tareas que le sean encomendadas dentro de su categoría profesional en razón de las necesidades del Centro.

- Coordinadoras y Coordinadores de Servicios y Programas: Son responsables de la coordinación, organización, control, supervisión de la ejecución y explotación de la información de los Servicios y Programas de su competencia desarrollados en el Centro.

- Dirección del Centro: Son responsables técnicos y administrativos del desarrollo operativo de los distintos Servicios y Programas y de la coordinación técnica de los profesionales y equipos y con otros recursos de la demarcación territorial del Centro. Son los encargados de la coordinación con el Servicio Municipal de Servicios Sociales.

### **Artículo 12. Estructura de coordinación**

El funcionamiento interno de los Centros Municipales de Servicios Sociales se regula mediante un modelo de organización que se hace operativo a través de los siguientes instrumentos de coordinación institucional e interprofesional:

- Reuniones generales de Coordinación de Centro. En ellas participan la totalidad de los profesionales con la Dirección del Centro, con fines de información, organización, planificación, coordinación, seguimiento y evaluación de los servicios y actuaciones.

- Reuniones específicas de los Servicios de Atención Social, Educativa, Psicológica, Jurídica y Comunitaria y Equipos de Intervención: Son aquellas en las que participan los profesionales de cada servicio o equipo para tratar aspectos concretos de la prestación de los mismos, coordinar y homogeneizar actuaciones.

Las reuniones cumplirán funciones relacionadas con la programación, coordinación, información, formación, estudio, valoración y seguimiento de casos así como con la organización de actividades, y serán convocadas o, en su caso, autorizadas por la Dirección, con la periodicidad que se determine, en función de las necesidades o las demandas que surjan en cada momento o de los criterios establecidos en los diversos programas.

Cuando así se determine se celebrarán reuniones entre los equipos o colectivos profesionales de los diversos Centros para tratar asuntos de interés común, con la supervisión del equipo de Dirección y la autorización de la Jefatura de Servicio.

Asimismo, los Centros de Servicios Sociales participarán de la dinámica y espacios de coordinación institucional a través de:

- Reuniones del equipo Directivo del Servicio Municipal de Servicios Sociales, de las que formarán parte los Directores de los Centros Municipales de Servicios Sociales, dirigidas a establecer directrices y criterios homogéneos de funcionamiento técnico-administrativo, bajo la dirección de la Jefatura de Servicio.

- Comisiones Técnicas y Grupos de trabajo, con el objetivo de la elaboración de planes, desarrollo de trabajos técnicos de análisis y propuestas de mejora, en los que participarán de forma voluntaria profesionales de los Centros a propuesta del Equipo Directivo.

- Participación en otros Espacios de Coordinación con los distintos Servicios Municipales del Ayuntamiento de Murcia y con los de otras Administraciones

Públicas y Entidades Sociales, especialmente con aquellos Servicios que puedan confluir con los Servicios Sociales en áreas concretas de la atención personalizada.

#### **Artículo 13. Horario**

Los Centros Municipales de Servicios Sociales están abiertos al público de lunes a viernes de 9 a 14 horas, contando en todo momento con el personal técnico y administrativo necesario, y en horario de tarde cuando el proyecto de actividades lo requiera.

Las actividades de horario de tarde se orientan al trabajo de grupos, acción comunitaria, cooperación social, promoción de grupos de voluntariado y asociaciones, así como al trabajo en red con el tejido social de la zona.

#### **Artículo 14. Condiciones de acceso**

Los Centros Municipales de Servicios Sociales, como equipamiento básico de Atención Primaria, tienen un carácter universal, abierto y polivalente, constituyen el canal de acceso al Sistema Público de Servicios Sociales, y garantizan la universalidad y proximidad a las personas.

Tienen derecho a los Servicios de los Centros Municipales de Servicios Sociales:

- Con carácter general, toda la población empadronada en el municipio de Murcia y los transeúntes.

- Los extranjeros, exilados, refugiados y apátridas residentes en el municipio de Murcia, 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 encuentran en reconocido estado de necesidad.

- Con carácter prioritario: Todos los individuos, familias o grupos sociales que se encuentren en situación de vulnerabilidad, exclusión social o en riesgo de padecerla.

El acceso a los servicios y prestaciones viene determinado mediante solicitud de la persona interesada o su representante legal, a propuesta de los profesionales de Servicios Sociales, o de oficio cuando venga motivado por resolución administrativa o derivación de otros recursos, servicios o Administraciones, todo ello de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.

El acceso a los diferentes servicios se realizará mediante cita previa, convocatoria o a requerimiento de los profesionales.

Los requisitos para ser perceptoras o perceptores de las Prestaciones Básicas de Servicios Sociales de Atención Primaria serán los que exijan las correspondientes Normas y Reglamentos de cada prestación y/o programa.

#### **Artículo 15. Causas de baja como Persona usuaria en Prestaciones y Servicios**

La baja como Persona usuaria en los Servicios, Prestaciones y Proyectos se producirá por las siguientes circunstancias:

- a) Renuncia voluntaria formalizada por escrito ante la dirección del Centro.
- b) Que hayan cesado las causas que motivaron su condición de usuario/a.
- c) Cambio de residencia a otro municipio.

d) Incumplimiento de los deberes establecidos en el artículo 27 de este Reglamento.

e) Fallecimiento.

#### **Artículo 16. Registro de las Personas usuarias**

El sistema informático de recogida y gestión de datos es el Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (S.I.U.S.S.), aplicación desarrollada por el Ministerio con competencias en materia de Servicios Sociales en colaboración con las Comunidades Autónomas y cuyo fichero de datos es titularidad del Ayuntamiento de Murcia.

Por cada persona o unidad familiar atendida se creará un expediente en el que consten sus datos de identificación, informes, valoraciones, intervenciones realizadas y resto de documentación. Los expedientes y los datos personales de las personas usuarias están sujetos a las garantías de uso, protección y confidencialidad de datos personales regulados en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

#### **Artículo 17. Planificación y Evaluación**

Anualmente los Centros Municipales de Servicios Sociales, de acuerdo con las directrices del Servicio Municipal de Servicios Sociales realizarán la planificación global de actuaciones, en consonancia con la legislación de Servicios Sociales en vigor, en la que se incluirán además los programas concretos según necesidades y problemáticas de su ámbito territorial de actuación.

Igualmente elaborarán una Memoria de los servicios y programas desarrollados que formará parte de la Memoria General del Servicio Municipal de Servicios Sociales, elaborada con la finalidad de facilitar la planificación, la difusión y el análisis de las actuaciones realizadas

#### **Artículo 18. Calidad en la Atención**

Los Centros Municipales de Servicios Sociales, como parte de la estructura organizativa del Servicio Municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia, aspiran a ofrecer una gestión de calidad en sus Servicios y Programas para satisfacer las necesidades y expectativas de las personas usuarias.

Cada persona o unidad de convivencia que acceda a los servicios y proyectos de los Centros tendrá asignada una zona de referencia próxima y accesible, recibiendo una atención personalizada.

Las y los profesionales velarán por el carácter integral de las intervenciones y por la coordinación entre el equipo de Servicios Sociales y las otras redes de bienestar social, favoreciendo y agilizando la toma de decisiones.

Para mejorar el grado de conocimiento de la sociedad sobre los servicios sociales municipales y ajustar la percepción social a las características del sistema, se realizarán acciones sistemáticas de comunicación fundamentalmente a través de la página web, [www.murcia.es/ServiciosSociales](http://www.murcia.es/ServiciosSociales) así como a través de campañas y guías de recursos, entre otros medios.

Para facilitar la comunicación y la simplificación de los trámites administrativos se impulsará el desarrollo de procedimientos electrónicos e informáticos.

#### **Artículo 19. Reclamaciones, Quejas y Sugerencias**

Desde una filosofía de mejora constante, el Servicio Municipal de Servicios Sociales pone a disposición de los/as ciudadanos/as en los Centros de Servicios Sociales un

buzón de sugerencias y quejas que también estará disponible a través del Portal Web [www.murcia.es/ServiciosSociales](http://www.murcia.es/ServiciosSociales), Así mismo se podrá presentar escrito de Reclamación ante el Ayuntamiento de Murcia, mediante instancia en modelo normalizado, que estará a disposición de las personas usuarias en los Centros de Servicios Sociales. El escrito se presentará en cualquier oficina de registro municipal o, si el sistema lo permite, mediante presentación telemática. Una vez tramitada la Reclamación, se comunicará al interesado o interesada las medidas adoptadas y/o de las actuaciones realizadas.

#### **Artículo 20. Derechos y Deberes del personal**

Las y los profesionales tendrán en el ejercicio de sus funciones reconocidos todos los derechos y deberes recogidos en la legislación aplicable y de modo específico en los Acuerdos y Normas aprobados por el Ayuntamiento de Murcia.

Los trabajadores y trabajadoras dependientes de los Centros Municipales de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia, tanto en sus actuaciones externas como internas, se regirán con el más absoluto respeto a la dignidad de cada persona, con total independencia de su nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Igualmente guardarán el obligado deber de sigilo y confidencialidad en todas aquellas cuestiones que pertenezcan a la esfera privada de las personas.

Los trabajadores y trabajadoras dependientes de los Centros Municipales de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia dispondrán de un proyecto de formación específica de Servicios Sociales que favorezca la adecuación de las respuestas a los continuos cambios sociales y participarán en las sesiones formativas orientadas a la socialización en valores que formen parte de la cultura de la institución. Las acciones de formación incluyen tanto las actuaciones realizadas en el propio Ayuntamiento como las acciones formativas de otras Administraciones, especialmente las promovidas por la Administración Regional.

#### **Artículo 21. Financiación**

Los Centros Municipales de Servicios Sociales, de acuerdo con lo previsto en el artículo 38.1 de la Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, se financiarán con los recursos que anualmente se consignen en los presupuestos generales del Ayuntamiento de Murcia.

Para la financiación de los Centros Municipales de Servicios Sociales, el Ayuntamiento, de acuerdo con el artículo 40.1 de la misma Ley, podrá recibir subvenciones y suscribir conciertos y convenios de cooperación o colaboración para el desarrollo de actuaciones en materia de servicios sociales.

Otras fuentes de financiación serán cualesquiera otras que, amparadas en el ordenamiento jurídico, vayan destinada a tal fin.

#### **Artículo 22. Régimen de precios**

Las prestaciones básicas de información, valoración y asesoramiento, de inserción social y de promoción y colaboración social, de acuerdo con lo establecido en la Ley 3/2003, tendrán carácter universal y gratuito.

En aquellos otros servicios que se determine la existencia de tasas o copago, se atenderá a lo dispuesto en la reglamentación correspondiente.

#### **Artículo 23. Recursos Materiales y Equipamientos**

El Ayuntamiento dispondrá de los recursos materiales y equipamientos necesarios para el adecuado ejercicio de sus competencias en materia de Servicios Sociales:

Los equipamientos de los Centros Municipales de Servicios Sociales, incluidos los destinados a Unidades de Trabajo Social u otras instalaciones comunitarias dependientes de los mismos, propios o compartidos con otros servicios municipales, dispondrán de las infraestructuras adecuadas a sus funciones y cumplirán la normativa vigente en materia de edificación, seguridad, higiene, prevención de riesgos laborales, privacidad y supresión de barreras arquitectónicas en el exterior e interior siguiendo las normativas existentes en materia de accesibilidad.

Contarán, igualmente, con mobiliario de oficina suficiente y adecuado a sus funciones, así como conexiones telemáticas y equipamiento informático dotado de las aplicaciones que resulten necesarias para el desarrollo de las mismas.

Con el fin de contribuir a la protección del medio ambiente y a una más eficiente utilización de los recursos disponibles, los Servicios Sociales Municipales promoverán medidas de ahorro energético en los equipamientos que utilicen.

#### **Artículo 24. Uso de instalaciones**

En los Centros se pueden desarrollar actividades sociales organizadas por los distintos grupos y entidades sin ánimo de lucro de su demarcación territorial, siempre que el espacio y la organización lo permita, de acuerdo con los fines y objetivos propios de Servicios Sociales y de acuerdo con las normas que reglamentariamente se establezcan.

Las Entidades deberán solicitar mediante escrito motivado y con antelación suficiente la petición de utilización de espacios.

### TÍTULO III

#### SISTEMA DE PARTICIPACIÓN

#### **Artículo 25. Participación Ciudadana**

La participación de las personas usuarias de los Centros Municipales de Servicios Sociales, se adecuará a lo establecido en los Estatutos del Consejo Asesor Municipal de Bienestar Social u otros órganos de participación sectoriales, de acuerdo a las normas que para cada uno de ellos se establezcan

Los Centros Municipales de Servicios Sociales fomentarán y facilitarán la participación ciudadana y el trabajo en red en los servicios y las actividades que desarrollen, con asociaciones, organizaciones no gubernamentales, y otras entidades que presten sus servicios en su ámbito de actuación.

### TÍTULO IV

#### DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

#### **Artículo 26. Derechos de las Personas usuarias**

Las personas usuarias de los servicios o prestaciones de los Centros Municipales de Servicios Sociales tienen los siguientes derechos:

- a. A ser respetadas y tratadas con deferencia, tanto por parte del personal del Centro como de los demás usuarios/as.
- b. A no ser discriminadas por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- c. Al respeto de sus convicciones cívicas, políticas, morales y religiosas.

d. A la intimidad y la confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos, de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su Reglamento de desarrollo.

e. A recibir una atención personalizada acorde con sus necesidades específicas y a la promoción social.

f. A ser atendidas en el día y hora de la cita concertada y a ser avisadas cuando por circunstancias imprevistas deba modificarse.

g. A recibir información y orientación sobre las necesidades planteadas y de acceso a los recursos sociales

h. A recibir servicios de calidad o ayudas prescritas técnicamente con el contenido y la duración que en cada caso se valore, en las condiciones que legal o reglamentariamente tengan establecidas.

i. A conocer en todo momento, de existir, el precio vigente de los servicios que se solicitan.

j. A recibir información puntual de las modificaciones que pudieran producirse en la prestación o servicio que perciben.

k. A ser oídas sobre cuantas incidencias relevantes observen en la prestación del servicio, así como disponer de cauces formales para formular quejas, reclamaciones y sugerencias.

l. A renunciar de forma voluntaria a la prestación o servicio.

m. A permanecer en su entorno, siempre que sea posible.

n. A la participación en las actividades y servicios de acuerdo con los criterios y condiciones que en los mismos se establezcan.

o. A formar parte de los diferentes órganos de participación creados al respecto.

p. A los derechos reconocidos en la Constitución y en las Leyes.

#### **Artículo 27. Deberes de las Personas usuarias**

Las personas usuarias de los Servicios o Programas de los Centros tienen las siguientes obligaciones:

a. Cumplir el presente Reglamento.

b. Facilitar todos los datos, documentos e información necesarios para el seguimiento técnico y administrativo de su expediente y el desarrollo de la prestación o servicio.

c. Cumplir las normas y condiciones establecidas legal o reglamentariamente para la percepción de los recursos y servicios.

d. Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión y extinción del servicio o prestación que percibe.

e. Colaborar con los Profesionales de Servicios Sociales, cumpliendo con los compromisos que se establezcan para la resolución de las diferentes situaciones de dificultad.

f. Acudir al lugar, el día y a la hora cuando hayan sido previamente citados para su atención, avisando con antelación suficiente cuando ello no fuese posible.

g. Respetar el buen uso de las instalaciones del Centro, mantener un comportamiento adecuado y respetuoso en las actividades y servicios, así como en las relaciones con otros usuarios/as y con los profesionales.

h. Poner en conocimiento de la Dirección del Centro cualquier anomalía o irregularidad que observe en la dinámica de funcionamiento del Centro.

## TITULO V

### REGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES

#### Capítulo 1

##### Infracciones

###### **Artículo 28. Infracciones de las Personas Usuarias**

1. Se consideran infracciones las acciones y omisiones tipificadas y sancionadas en el presente Reglamento de Régimen Interno.
2. Son responsables de las infracciones, las personas físicas o jurídicas que incurran en las acciones u omisiones tipificadas en el presente artículo.

###### **Artículo 29. Infracciones leves**

Son infracciones leves

1. La falta de respeto a las personas usuarias y profesionales del Centro.
2. El descuido o negligencia en el uso de las instalaciones, enseres y mobiliario del Centro.
3. Entorpecer las actividades que se desarrollan.

###### **Artículo 30. Infracciones graves**

Son infracciones graves:

1. La reiteración de infracciones leves, previamente sancionadas, durante un plazo de seis meses.
2. Promover y originar altercados violentos.
3. El menosprecio manifiesto, insultos, injurias o calumnias respecto a profesionales u otras personas que se encuentren en el Centro.
4. Producir daños graves, intencionados o por negligencia inexcusable, en las instalaciones, mobiliario o enseres del Centro.
5. Sustracción de bienes o de cualquier clase de objeto propiedad del Centro, del personal del mismo o de cualquier usuario.
6. Actuar fraudulentamente en el acceso a recursos y prestaciones.
7. Alterar la actividad del Centro de modo habitual.

###### **Artículo 31. Infracciones muy graves**

Son infracciones muy graves:

1. La reiteración de infracciones graves, debidamente sancionadas, entendiéndose por tal la acumulación de dos o más en el intervalo de tres meses.
2. Las agresiones físicas a las personas que se encuentren en el Centro.
3. La coacción, intimidación, detención y secuestro respecto a los profesionales u otras personas que encuentren en el Centro.

#### Capítulo 2

##### Sanciones

###### **Artículo 32. Sanciones**

La dirección y profesionales de los Centros Municipales de Servicios Sociales podrán amonestar verbalmente a toda persona que con su comportamiento altere el orden y el buen funcionamiento de éstos.

Las infracciones mencionadas en el artículo anterior serán sancionadas del siguiente modo:

1. Sanciones a Infracciones leves:

- Amonestación individual por escrito.

2. Sanciones a Infracciones graves:

a) Modificación y limitación en las condiciones de atención a la persona usuaria o unidad familiar o de convivencia, que puede conllevar un cambio de Centro de referencia o profesional que lleve a cabo la intervención y otras que se consideren adecuadas, por un periodo de tiempo no inferior a tres meses y no superior a un año.

b) Pérdida del recurso o prestación al que se haya accedido de forma fraudulenta y si procede, el reintegro de las ayudas percibidas.

3. Sanciones a Infracciones muy graves

- Modificación y limitación en las condiciones de atención a la persona usuaria o unidad familiar o de convivencia, con carácter permanente.

**Artículo 33. Procedimiento sancionador**

La imposición de cualquiera de las sanciones reguladas en este artículo, se realizará mediante la instrucción del correspondiente expediente sancionador, conforme a lo regulado en el Título IX, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre reguladora del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

**Artículo 34. Responsabilidad civil y penal**

Las responsabilidades administrativas derivadas del presente Reglamento se exigirán sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales que pudieran resultar.

**Disposiciones adicionales**

**Primera. Documentación técnica**

Los soportes documentales normalizados, así como los procedimientos aprobados para la tramitación y gestión de los diferentes recursos y prestaciones estarán disponibles para uso de los profesionales en la Intranet del Servicio Municipal de Servicios Sociales (aplicación informática de gestión de la información y documentación de acceso restringido a las y los profesionales).

**Segunda. Prácticas de alumnado y colaboraciones con entidades**

El alumnado de la Universidad y otras instituciones educativas públicas podrá realizar las prácticas en los Centros Municipales de Servicios Sociales, siempre y cuando exista convenio establecido con el Ayuntamiento de Murcia.

El personal de los Centros Municipales de Servicios Sociales, podrá realizar colaboraciones no remuneradas en sesiones informativas en instituciones educativas u otras entidades e información para estudios o trabajos de investigación autorizados.

**Tercera. Extensión del ámbito de aplicación**

El presente Reglamento será referencia normativa para otras áreas dependientes orgánicamente del Servicio Municipal de Servicios Sociales en todo aquello que les sea de aplicación en función del contenido, organización y funcionamiento de cada área.





#### **Cuarta. Desarrollo Reglamentario**

Corresponde a la Alcaldía-Presidencia, por Decreto, la facultad de desarrollar el presente Reglamento. Dicha facultad podrá delegarse en el/la Concejal/a Delegado/a de Servicios Sociales.

#### **Disposición final**

El presente Reglamento entrará en vigor, una vez publicado completamente su texto en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, y transcurrido el plazo previsto en el art. 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril.