



## **APROBACIÓN DEFINITIVA DEL REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE CEUTÍ**

“La Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, tiene por objeto promover y garantizar en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia el derecho de todos los ciudadanos a un sistema de servicios sociales. Atendiendo al principio de responsabilidad pública, pretende ordenar y estructurar el conjunto de recursos, actividades y prestaciones, orientadas a la satisfacción de las necesidades básicas y el pleno desarrollo de los individuos; así como establecer el marco normativo básico a que deben atenerse las actuaciones públicas y privadas en materia de servicios sociales, 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.

En el artículo 8 de la citada Ley se expresa que los Servicios Sociales 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 a su entorno familiar.

Por su parte, el artículo 9 manifiesta que los servicios sociales de atención primaria constituyen el primer nivel de atención y son, en consecuencia, de exclusiva responsabilidad pública. Continúa afirmando que éstos incluirán, como mínimo, el Servicio de Información, Valoración y Asesoramiento para toda la población, el Servicio de Atención en el Medio Familiar y Comunitario, el Servicio de Inserción Social y el Servicio de Promoción y Cooperación Social. Por último, señala este artículo 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.

### **TITULO I. DISPOSICIONES GENERALES**

#### **ARTICULO 1. OBJETO:**

El presente Reglamento tiene por objeto establecer y regular el funcionamiento del Centro de Servicios Sociales de Atención Primaria del Ayuntamiento de Ceutí, conforme a lo establecido en el Decreto 54/2001, de 15 de junio, de autorizaciones, organización y funcionamiento del registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Región de Murcia y de la Inspección y sus principios se inspiran en los contenidos fundamentales de la Constitución y se rigen por los principios generales recogidos en la ley 3/2003, de 10 de abril del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, antes mencionada.

#### **ARTICULO 2. DEFINICIÓN DEL CENTRO**

El Centro de Servicios Sociales constituye el cauce normal de acceso al sistema de servicios sociales y presta una atención integrada y polivalente en el ámbito más próximo al ciudadano y a su entorno familiar y social. Está dotado de los recursos humanos y materiales necesarios para el desarrollo de las prestaciones básicas del Sistema Público de Servicios Sociales.

#### **ARTICULO 3. TITULARIDAD DEL CENTRO**

El Centro de Servicios Sociales de Lorquí depende orgánica y funcionalmente del área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Ceutí.



## TITULO II. OBJETIVOS GENERALES Y SERVICIOS DEL CENTRO

### ARTICULO 4. OBJETIVOS GENERALES

Los Objetivos Generales del Centro de Servicios Sociales de Atención Primaria de Ceutí son:

1. Garantizar las prestaciones básicas del Sistema Público de Servicios Sociales.
2. Detectar, analizar y paliar las necesidades sociales en el ámbito territorial del municipio de Ceutí.
3. Prevenir y atender situaciones de riesgo y marginación social.
4. Favorecer la integración y reinserción social.
5. Potenciar la cooperación, el asociacionismo y el voluntariado social.

El Centro de Servicios Sociales de Atención Primaria de Ceutí, incluirá, 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.
- 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.

Las actuaciones que se desarrollarán desde el Centro serán las relacionadas directamente con las prestaciones básicas del Servicio Público de Servicios Sociales, atendidas en primera instancia a través de la Unidad de Trabajo Social (U.T.S.). Dichas actuaciones se articularán en la Programación anual del Centro de Servicios Sociales de Atención Primaria.

## TITULO III. DE LOS TITULARES DE LOS DERECHOS

### ARTICULO 5. SERVICIO

El Centro de Servicios Sociales de Atención Primaria de Ceutí, incluirá, 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.
- 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.

Las actuaciones que se desarrollarán desde el Centro serán las relacionadas directamente con las prestaciones básicas del Servicio Público de Servicios Sociales, atendidas en primera instancia a través de la Unidad de Trabajo Social (U.T.S.). Dichas actuaciones se articularán en la Programación anual del Centro de Servicios Sociales de Atención Primaria.

#### ARTICULO 6. REGISTRO DE USUARIOS

Se abrirá un expediente familiar a cada usuario, mediante el Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS). Estos expedientes son confidenciales y deberán ser tratados de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos (Ley 15/99, de 13 de diciembre).

Los datos de carácter personal serán tratados con el grado de protección adecuado, según el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, tomándose las medidas de seguridad necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado por parte de terceros.

#### ARTICULO 7. RECURSOS Y PRESTACIONES MUNICIPALES

Los requisitos para ser beneficiarios de los recursos y/o prestaciones propios del Ayuntamiento de Ceutí atenderán a lo dispuesto en las bases reguladoras de cada prestación.

#### ARTICULO 8. NORMAS DE CONVIVENCIA

Los trabajadores/es dependientes del Centro de Servicios Sociales de Ceutí, tanto en sus actuaciones externas como internas, se regirán con el más absoluto respeto a la dignidad de cada persona, con total independencia de la nacionalidad, etnia, sexo, religión, condición social o cualquier otra 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 usuarios/as del Centro de Servicios Sociales de Ceutí deberán mantener, igualmente, el debido respeto tanto a los profesionales del Centro de Servicios Sociales como al resto de los usuarios/as, y cuidar las instalaciones.

#### ARTICULO 9. DERECHOS Y DEBERES

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

a) Todos los ciudadanos/as empadronados y residentes en el ámbito territorial del municipio de Ceutí y los transeúntes no extranjeros.

b) Los extranjeros/as, exilados/as, refugiados/as y apátridas residentes en el municipio de Ceutí, 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.

Serán derechos:

Los usuario/as del Centro de Servicios Sociales disfrutarán de los derechos reconocidos en la Constitución, los tratados internacionales y las leyes.

Expresamente se le reconocen los siguientes derechos:

<http://www.ceuti.es/>

MURCIA

e-mail: [ayuntamiento@ceuti.es](mailto:ayuntamiento@ceuti.es)  
3001800-F

Pza. José Virgili, 1 – 30562 CEUTI – 3

Tlfnos. 968690151/68 – Fax 968691373 – C.I.F. P-



- a) A recibir asistencia sin discriminación por razón de sexo, etnia, religión, ideología o de cualquier otra condición personal o social.
- b) Al respeto de sus convicciones cívicas, políticas, morales y religiosas.
- c) A ser tratado con respeto y deferencia, tanto por parte del personal del centro o servicio como de los demás usuarios/as.
- d) A la atención personalizada, de acuerdo con sus necesidades específicas
- e) A recibir información y orientación sobre las necesidades planteadas y de acceso a los recursos sociales.
- f) A la percepción de recursos y ayudas prescritas técnicamente, en las condiciones que legal o reglamentariamente se establezcan.
- g) Al sigilo profesional acerca de los datos de su historial social.
- h) A ser atendido en el día y hora de su cita previa y a ser avisado en el caso de que, por circunstancias imprevistas, deba modificarse el día o la hora de su cita prevista.
- i) A conocer en todo momento el precio de los servicios que se reciben, en su caso, y a que le sean comunicadas, con la debida antelación, sus modificaciones.
- j) A la participación en las actividades de centros y servicios, en la forma que se determine reglamentariamente.
- k) Derecho a la permanencia en su propio entorno, siempre que ello sea posible.
- I) Derecho a la participación social en órganos creados al respecto.
- II) Derecho a la promoción social.

Serán deberes:

- a) Cumplir el presente Reglamento de Régimen Interior.
- b) El cumplimiento de normas y condiciones establecidas legal o reglamentariamente para la percepción de los recursos.
- c) Colaboración en el seguimiento técnico y administrativo establecido y aplicado a su situación concreta.
- d) Guardar las normas de convivencia y respeto dentro del Centro y en cualquier lugar relacionado con sus actividades o prestaciones.
- e) Respetar a los demás usuarios/as y a los profesionales del Centro de Servicios Sociales, sin discriminación por razón de sexo, etnia, religión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- f) Poner en conocimiento de la Dirección del Centro cualquier anomalía o irregularidad que se observe en éste.
- g) Respetar las fechas y horas establecidas o acordadas para prestarles un servicio, debiendo comunicar la imposibilidad de mantener la fecha prevista con objeto de no causar disfunciones en dicho servicio.
- h) Comunicar al Centro cualquier variación de los datos declarados o acreditados que pudieran producirse en lo sucesivo.
- I) Proporcionar la información necesaria y veraz para proceder a la valoración de las necesidades y, en su caso, a la elaboración del plan de intervención correspondiente.
- J) Abonar las cuotas que, en su caso, pudieran derivarse de la aplicación del Precio Público, teniendo en consideración los recursos económicos de los que disponga, no pudiendo denegar el servicio por este motivo.

#### ARTICULO 10. SISTEMA DE ADMISIÓN Y BAJAS

<http://www.ceuti.es/>

MURCIA

e-mail: [ayuntamiento@ceuti.es](mailto:ayuntamiento@ceuti.es)  
3001800-F

Pza. José Virgili, 1 – 30562 CEUTI –

4

Tlfnos. 968690151/68 – Fax 968691373 – C.I.F. P-



No se establece un sistema de admisión propiamente dicho. Los servicios que desde Ceutí se prestan están abiertos a toda la ciudadanía, con independencia de que sea precisa una solicitud y/o su aprobación por el Órgano de Gobierno correspondiente del Ayuntamiento para la prestación de determinados servicios, si fuera el caso.

Serán causas de baja en el Centro:

1. Cambio de residencia a otro municipio fuera del ámbito territorial de Ceutí
2. Cuando se produzca el incumplimiento de los deberes establecidos en este Reglamento, se aplicará la normativa sobre infracciones y sanciones reguladas en el art. 15 del mismo.
3. Fallecimiento.

#### ARTICULO 11. RÉGIMEN DE PRECIOS DE SERVICIOS FIJOS Y COMPLEMENTARIOS

Los recursos de financiación del Centro procederán de las siguientes fuentes:

1. Presupuesto Municipal
2. Subvenciones y/o convenios que provengan de la Administración.
3. Aportaciones de los usuarios que en cada caso se determina

Los Servicios de Información, Valoración y Asesoramiento, de Inserción Social, de Promoción y Colaboración Social tendrán el carácter de universales y serán gratuitos para toda la ciudadanía.

#### TITULO IV. DE LA ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO

##### ARTICULO 12. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y FUNCIONAL

El Centro de Servicios Sociales constituye la estructura orgánica de los Servicios Sociales de Ceutí, integrada a su vez en el Área de Bienestar Social, que depende políticamente de la Concejalía de Servicios Sociales y, técnicamente de la Dirección del Centro. El Centro se ubica en las dependencias del Ayuntamiento en una zona delimitada de la planta baja del edificio, compuesta por varios despachos y cercana a otros servicios de interés ciudadano con fácil acceso.

La gestión administrativa y económico-financiera del Centro dependerá del área administrativa y financiera del Ayuntamiento de Ceutí.

La estructura de los Servicios Sociales estará integrada por las siguientes unidades básicas:

1. Dirección/coordinación del Centro: ostenta la representación formal del Centro y se encarga de la gestión del mismo.
2. Asistencia Técnica: compuesto por un/a licenciado/a en derecho
3. Unidad Técnica y Programas:

Compuesta por la Unidad de Trabajo Social (U.T.S.01) y varios programas específicos. Todas las actuaciones desarrolladas en esta unidad son las relacionadas con las Prestaciones básicas del Sistema Público de Servicios Sociales y, con independencia de las futuras incorporaciones o eliminaciones de programas concretos que pueden llevarse a cabo atendiendo a la planificación del centro, los actuales servicios se organizan del siguiente modo:

A) El Servicio de Información y orientación se presta desde la anteriormente mencionada Unidad de Trabajo Social de zona.

B) El Servicio de Apoyo a la Unidad Convivencial que actualmente incluye los siguientes programas o servicios, sin perjuicio de cualquier otro que pueda incorporarse en un futuro:

b.1. Servicio de Ayuda a domicilio

b.2. Servicio de Orientación a Familias en situaciones de crisis y atención a familias desfavorecidas

b.3. Servicio de Telasistencia domiciliaria

C) El Servicio de Prevención e Inserción Social, que actualmente incluye los siguientes programas o servicios, sin perjuicio de cualquier otro que pueda incorporarse en un futuro:

c.1. Programa de Prevención de Drogodependencias

c.2. Plan Municipal de Acogida e Integración de Inmigrantes



c.3. Servicio de Información y orientación para la Igualdad de Oportunidades de Hombres y Mujeres.

c.4. Programa de Absentismo Escolar

A nivel de funcionamiento interno, el Centro de Servicios Sociales de Ceutí se regula a nivel técnico mediante un modelo de organización de trabajo en equipo multidisciplinar que se operativiza a través de los siguientes instrumentos y canales de comunicación:

A. Interno:

- Reuniones periódicas de coordinación: Información de carácter general, tratar temas de organización y funcionamiento, planificación y evaluación de programas. Está integrada por la Dirección del Centro y los técnicos responsables de Programas y servicios del Centro. En este órgano podrán participar, en caso de que se considere necesario, otros profesionales o agentes implicados en la toma de decisiones del Centro de Servicios Sociales.

Tiene una periodicidad semestral, de forma ordinaria y, con carácter extraordinario, cuando se estime necesario.

- 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 con los diferentes colectivos del municipio, con el fin de conocer sus necesidades y promover la participación social.

- Reuniones de coordinación con profesionales del sistema de servicios sociales y de otros sistemas de protección social.

Mediante el Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS), se abrirá un expediente individual a cada usuario/a, en que constarán sus informes y valoraciones. Estos expedientes serán confidenciales.

Todos los proyectos que contemplen la atención al público, se regirán por el sistema de cita previa.



#### ARTICULO 13. NORMAS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO

El Centro de Servicios Sociales tendrá un horario de funcionamiento general, desde 8:00 a 14:30 h en horario de invierno (desde enero a diciembre, exceptuando los meses de verano mencionados más adelante) de lunes a viernes y martes de 16:00 a 18:30 h, y en horario de verano de lunes a viernes de 8:00 a 14:00 h, desde el quince de junio al quince de septiembre, ambos incluidos. El horario de atención al público estará comprendido en las Unidades de Trabajo Social de Zona, de lunes a viernes entre 9:00 y la 14:00 h. En cualquier caso, el régimen de atención al público se regula mediante el sistema de cita previa.

Las visitas a domicilio se realizarán, como regla general, previo acuerdo con las personas que deban ser atendidas, respetando, en todo caso, las costumbres y forma de vida del colectivo en el cual se integra. Sin embargo, podrán realizarse visitas a domicilio, sin previo aviso, cuando sea preciso para detectar una situación de riesgo social o como estrategia para un mejor diagnóstico de la situación de necesidad.

#### TITULO V. DE LA PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA

##### ARTICULO 14. REGULACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA

Aunque está en estudio que en el Municipio exista un Consejo de Servicios Sociales, de ámbito local con carácter consultivo y de participación social, aún no se ha puesto en marcha este mecanismo de participación.

La determinación de su composición, régimen y funcionamiento se efectuará por el Pleno del Ayuntamiento. Asimismo, el Pleno establecerá procedimientos de participación democrática de los usuarios/as o de sus representantes legales

Los usuarios podrán formular por escrito las reclamaciones y quejas que estimen oportuno cuando observen un funcionamiento anormal de los servicios, indicando sus datos personales a efectos de notificaciones. Cualquier incidencia que se produjese, será convenientemente documentada.

La figura del Director/a del centro instruirá el oportuno expediente informativo y elevará al /la concejal/a de Servicios Sociales la correspondiente propuesta de resolución.

#### TITULO VI. INFRACCIONES Y SANCIONES

##### ARTICULO 15. INFRACCIONES Y SANCIONES

###### - Infracciones:

Se consideran infracciones administrativas en servicios sociales las acciones y omisiones tipificadas y sancionadas en la Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia. Son responsables de las infracciones las personas físicas o jurídicas que incurran en las acciones u omisiones tipificadas en el presente título.

A los efectos del presente Reglamento de Régimen Interior, se entenderá por reincidencia la comisión de dos o más faltas en el periodo de 1 año.

Las infracciones en materia de servicios sociales se sancionarán conforme a la anterior Ley autonómica y, atendiendo a su clasificación como leves, graves y muy graves.

Se considerarán faltas leves las siguientes:

- Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo creando situaciones de malestar en el centro, tales como:
- La presencia en estado de embriaguez.
- La ofensa física o verbal a otros usuarios/as o al personal del centro.
- Utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios del centro.
- Perturbar las actividades del centro.
- Promover y participar en altercados, peleas, riñas, cualquiera que fuese su causa.



Se considerarán faltas graves las siguientes:

- La reiteración de faltas leves, desde la tercera cometida, siempre que se hayan sancionado las mismas.
- Alterar las normas de convivencia de forma habitual, así como las amenazas de agresión, verbales o de hecho.
- La sustracción de bienes o cualquier clase de objetos propiedad del centro o de cualquier usuario/a.

Se considerarán faltas muy graves las siguientes:

- La reiteración de faltas graves, desde la tercera cometida, siempre que las mismas hayan sido sancionadas.
- La agresión física o los malos tratos a otros usuarios/as o personal del centro.
- Ocasionar daños graves a los bienes del centro o perjuicio notorio al desenvolvimiento de los servicios o la convivencia del centro.
- La desobediencia a las indicaciones del personal o la participación en altercados, riñas o peleas que requieran la intervención de las fuerzas del orden público.

- Sanciones

Por faltas leves:

- Amonestación verbal privada.
- Amonestación individual por escrito.

Por faltas graves:

- Suspensión de los derechos de usuario/a por un tiempo no superior a seis meses.

Por faltas muy graves:

- Suspensión de los derechos de usuario/a por un período de entre seis meses y dos años.
- 

Las sanciones se impondrán atendiendo al riesgo generado, al daño o perjuicio causado, a la intencionalidad y al beneficio obtenido.

Corresponde al Alcalde, previo informe del técnico competente con el visto bueno del Concejal/a Delegado/a, la imposición de las sanciones.

Tanto las infracciones como las sanciones se comunicarán al interesado y/o su representante legal por escrito estableciendo un plazo de diez días para presentar alegaciones.

Disposición final

El presente Reglamento entrará en vigor tras su publicación definitiva en el Boletín Oficial de la Región de Murcia”

Aprobado por acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Ceutí de fecha 5 de junio de 2009, publicado en el BORM de fecha 31 de octubre de 2009.