



**El Pleno del Ayuntamiento en sesión ordinaria celebrada el día 30 de junio de 2022 por unanimidad de los 24 miembros presentes (11, 2, 7, 3 y 1, de los Grupos PSOE-A, IU Andalucía, Partido Popular, Ciudadanos y VOX), de los 25 que de derecho lo integran, aprueba el dictamen de la Comisión transcrita y, en consecuencia, la aprobación definitiva del Reglamento de Régimen Interior del Centro de Servicios Sociales de Benalmádena.**

**REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DEL CENTRO DE SERVICIOS  
SOCIALES COMUNITARIOS DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
BENÁLMADENA**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES.

Art. 1.- Objeto

Art. 2.- Definición

Art. 3.- Ámbito de actuación

Art. 4.- Titularidad del Centro

TÍTULO II: DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES DE LOS CENTROS. Art. 5.- Objetivos y actuaciones

Art. 6.- Funciones de los Servicios Sociales Comunitarios Art. 7.- Servicios del Centro

TÍTULO III: DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS/AS USUARIOS/AS DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES DE LOS CENTROS.

Art. 8.- Régimen de admisión del usuario/a al Centro

Art. 9.- Registro de Personas Usuarias

Art. 10.- Condición de Persona Usuaria o Beneficiaria

Art. 11.- Acceso a los Servicios y Programas

Art. 12.- Financiación de los Servicios y Programas

Art. 13.- Registro de Personas Usuarias

Art. 14.- Calidad en la Atención

Art. 15.- Derechos de los/as usuarios/as

Art. 16.- Deberes de los/as usuarios/as

TÍTULO IV: DE LA ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO

Art. 17.- Funciones Generales

Art. 18.- Ubicación e Identificación del Centro

Art. 19.- Normas Generales de Funcionamiento del Centro

Art. 20.- Dirección del Centro

Art. 21.- Equipo de Intervención

Art. 22.- Profesionales del Centro

TÍTULO V: DE LA PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA

Art. 23.- Regulación de la Participación Ciudadana

TÍTULO VI: RÉGIMEN SANCIONADOR

Artículo 24. Clases de Faltas



Artículo 25. Faltas Leves  
Artículo 26. Faltas Graves  
Artículo 27. Faltas Muy Graves  
Artículo 28. Sanciones  
DISPOSICIONES FINALES  
Disposición Final Primera  
Disposición Final Segunda  
Disposición Final Tercera

## **INTRODUCCIÓN**

La Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía tiene por objeto:

- a) Promover y garantizar, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, el derecho universal de todas las personas a las prestaciones y servicios del Sistema Público de Servicios Sociales, en condiciones de igualdad, con el fin de alcanzar su pleno desarrollo individual y social.
- b) Ordenar y regular, a los efectos previstos en el párrafo anterior, el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía de tal manera que se garantice el acceso universal a los servicios y prestaciones en los términos y condiciones establecidos en esta ley y en las que completen la regulación de dicho acceso. Ordenar y regular el acceso a las prestaciones garantizadas del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía como derecho subjetivo, dentro del marco de los requisitos de acceso específicos que se regulen para cada prestación o servicio. Ordenar y regular el papel de la iniciativa privada en materia de servicios sociales, estableciendo el marco normativo general de su actividad, así como las condiciones para su participación en el Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía. Garantizar el desarrollo de los instrumentos y medidas necesarias para que los servicios sociales se presten en las mejores condiciones de calidad y con la mayor eficiencia en el uso de los recursos.

En el artículo 27 de la citada ley se expresa que los Servicios Sociales Comunitarios de titularidad y gestión públicas, constituyen la estructura básica del nivel primario de servicios sociales. La organización y gestión de estos servicios y sus centros corresponde a las entidades locales de cada territorio, de ámbito municipal o supramunicipal, en el marco de la planificación autonómica y en el ejercicio de las competencias propias en materia de servicios sociales que les atribuyen el Estatuto de Autonomía de Andalucía y la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía.

## **TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES**

Art. 1.- Objeto



El presente Reglamento tiene por objeto establecer y regular el funcionamiento del Centro de Servicios Sociales Comunitarios del Excmo. Ayuntamiento de Benalmádena, teniendo presente que los servicios sociales son el conjunto de servicios, recursos y prestaciones orientados a garantizar el derecho de todas las personas a la protección social, en los términos recogidos en las leyes, y tienen como finalidad la prevención, atención o cobertura de las necesidades individuales y sociales básicas de las personas en su entorno, con el fin de alcanzar o mejorar su bienestar. Estos servicios, configurados como un elemento esencial del estado de bienestar, están dirigidos a alcanzar el pleno desarrollo de los derechos de las personas en la sociedad y a promocionar la cohesión social y la solidaridad.

#### Art. 2.- Definición

El Centro de Servicios Sociales Comunitarios del Excmo. Ayuntamiento de Benalmádena constituye la estructura física, administrativa y técnica básica de los servicios sociales comunitarios que se configura en el ámbito de este municipio.

La estructura básica del Sistema Público de Servicios Públicos de Servicios Sociales de Andalucía se articula funcionalmente en una red de prestaciones, servicios y recursos, estructurada en dos niveles de atención coordinados y complementarios entre sí, como son, el nivel primario de servicios sociales y el nivel especializado de servicios sociales. Pues bien, en el mencionado nivel primario de servicios sociales se ubican los servicios sociales comunitarios, que se prestan a la población desde los centros de servicios sociales comunitarios y mediante los equipos profesionales de los mismos.

Los servicios sociales comunitarios constituyen la estructura básica del nivel primario de servicios sociales. Y se configuran como el primer nivel de referencia para la valoración de las necesidades, la planificación, la intervención, tratamiento, seguimiento, evaluación de la atención y coordinación con otros agentes institucionales del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, garantizando la universalidad en el acceso al mismo y su proximidad a las personas usuarias, familias, unidades de convivencia y grupos de la comunidad. Desde el Centro de Servicios Sociales Comunitarios del Excmo. Ayuntamiento de

Benalmádena se posibilitará el acceso de las personas usuarias al conjunto del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía y constituirá el nivel de referencia para la prevención de situaciones de vulnerabilidad social, la valoración de las necesidades, la planificación, la intervención, el seguimiento y la evaluación de la atención, así como la coordinación con otros agentes e instituciones presentes en el territorio, al objeto de articular la respuesta a las necesidades individuales, familiares, grupales y comunitarias de atención. Dicho Centro estará dotado de medios humanos, es decir, un Equipo Profesional

Interdisciplinar compuesto actualmente por Psicólogos/as, Trabajadores/as Sociales, Educadores/as, Auxiliares Administrativos, Técnica de Administración General, Coordinador y Coordinadora del Área y aquellos otros profesionales que se puedan incorporar en un futuro; y de medios materiales necesarios para desarrollar las Prestaciones Básicas de Servicios Sociales en el municipio de Benalmádena.



**Art. 3.- Ámbito de actuación**

El ámbito de actuación de este Reglamento se circunscribe, por una parte al funcionamiento general del Centro y, por otra, al ámbito territorial constituido por Zonas de Trabajo Social, en las que se desarrollarán las actuaciones de los programas y prestaciones básicas dirigidas a toda la población de la zona.

**Art. 4.- Titularidad del Centro**

El Excmo. Ayuntamiento de Benalmádena ostenta la titularidad del Centro y asume la gestión, dirección y coordinación del mismo.

**TÍTULO II: DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES DE LOS CENTROS**

**Art. 5.- Objetivos y actuaciones**

Los objetivos y actuaciones generales del Centro de Servicios Sociales Comunitarios de Benalmádena son:

- Desarrollar servicios y programas que fomenten la autonomía personal, calidad de vida y bienestar social de toda la comunidad, en especial de aquellos grupos que presentan mayores necesidades.
- Garantizar las prestaciones básicas del sistema público de servicios sociales.
- Facilitar y gestionar el acceso de la población al sistema para la autonomía y atención a la dependencia.
- Estudiar las necesidades sociales de la zona de trabajo social y proporcionar los recursos más adecuados, realizando actuaciones dirigidas a ayudar a resolver sus problemas a las personas y colectivos sociales.
- Prevenir y atender situaciones de marginación y exclusión social.
- Favorecer la integración y reinserción social.
- Potenciar la cooperación social, el asociacionismo, el voluntariado social y otras vías de participación.
- Canalizar la coordinación con los recursos de la propia red, así como con otros de los diferentes sistemas de protección social.
- Informar a los ciudadanos sobre los recursos sociales existentes y los derechos que les asisten.
- Promocionar y conseguir el desarrollo pleno de las personas, los grupos y las comunidades.
- Aquellas otras que la dinámica social exija.

**Art. 6.- Funciones de los Servicios Sociales Comunitarios** Son funciones de los servicios sociales comunitarios:

1.<sup>a</sup> La información, valoración, orientación y asesoramiento a la población sobre las prestaciones y servicios del Sistema Público de Servicios Sociales y de otros posibles recursos de otros sistemas de protección social en Andalucía.

2.<sup>a</sup> La puesta en marcha de actuaciones de carácter preventivo y terapéutico tendentes a propiciar el desarrollo y la integración social de la población y la disminución de las situaciones de riesgo social.



- 3.ª El diseño y desarrollo de intervenciones de promoción de la autonomía, la calidad de vida y el bienestar social de la población de referencia en su ámbito de competencia.
- 4.ª La identificación e intervención en situaciones de exclusión social o riesgo de estarlo, situaciones de violencia de género, situaciones de violencia intergeneracionales y de iguales, dependencia y desprotección de personas en situación de vulnerabilidad social.
- 5.ª El análisis y la valoración integral de las demandas, necesidades de atención, problemáticas sociales, así como del grado de complejidad de las situaciones de necesidad de la población de referencia. 6.ª La atención a situaciones de urgencia o emergencia social.
- 7.ª La elaboración del Proyecto de Intervención Social que contemple el conjunto de los recursos disponibles en el territorio, que asegure la atención integral y su continuidad, que tenga en cuenta las creencias, preferencias y estilo de vida de la persona y que involucre activamente a las personas de su entorno más próximo en su desarrollo.
- 8.ª El seguimiento y evaluación de resultados respecto a los objetivos propuestos en el Proyecto de Intervención Social, con la participación activa de la persona y su familia o unidad de convivencia.
- 9.ª La derivación, acorde con el Proyecto de Intervención Social, al recurso o servicio más idóneo del nivel especializado del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía o, en su caso, a otro del sistema de protección social.
- 10.ª La sensibilización y el fomento de la participación activa de la comunidad en la búsqueda de respuestas a las situaciones de necesidad social, así como en la mejora y promoción de las condiciones de vida y convivencia social.
- 11.ª La promoción de la animación comunitaria, participación social y solidaridad y voluntariado social en el marco de esta ley.
- 12.ª La coordinación con los servicios sanitarios de atención primaria y especializada, con especial atención al área de salud mental, para el diseño de paquetes de servicios integrados que den respuesta a las necesidades de atención social y sanitaria de la población de referencia.
- 13.ª La coordinación con los servicios educativos para facilitar una atención integral a las personas menores de edad, de forma simultánea y continuada, y apoyar a sus familias.
- 14.ª La coordinación con los servicios de empleo para lograr la inserción social y laboral de aquellas personas con dificultades de acceder o mantener un empleo, contribuyendo a la búsqueda de oportunidades de inserción.
- 15.ª La coordinación con los servicios públicos de vivienda mediante el establecimiento de actuaciones conjuntas para el acceso a la vivienda, la adecuación y mantenimiento de la misma, y especialmente frente a la pérdida de vivienda.
- 16.ª La coordinación con los servicios de justicia, fuerzas y cuerpos de seguridad y cualquier otro vinculado a los servicios públicos de la Administración autonómica para el diseño de paquetes de servicios integrados que den respuesta a las necesidades de atención social de la población de referencia.



17.<sup>a</sup> La coordinación y el trabajo de red con los servicios sociales especializados, con los equipos profesionales de los demás sistemas de protección social y con las entidades y asociaciones del entorno que actúan en el ámbito de los servicios sociales.

18.<sup>a</sup> El estudio de la evolución y desarrollo de la realidad social local para la identificación de necesidades existentes o emergentes que requieran intervención social.

19.<sup>a</sup> El análisis de la información sobre necesidades y demanda de servicios sociales de la población de referencia para la planificación de las prestaciones y recursos necesarios.

20.<sup>a</sup> La evaluación de resultados de las actuaciones, intervenciones y tecnologías aplicadas al ámbito de los servicios sociales comunitarios.

21.<sup>a</sup> El estudio de la realidad social y análisis de necesidades y demanda de servicios sociales. En la evaluación de resultados se tendrá en cuenta el diferente impacto entre mujeres y hombres y se aplicará la perspectiva de género para facilitar la no perpetuación de roles de género.

22.<sup>a</sup> La organización y gestión de las prestaciones garantizadas y condicionadas que, según el Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales, sean ofertadas desde los servicios sociales comunitarios.

23.<sup>a</sup> La iniciación de la tramitación del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y, en su caso, la elaboración de la propuesta del Programa Individual de Atención, así como la propuesta de revisión del mismo.

24.<sup>a</sup> La promoción de medidas de inclusión social, laboral o educativa para su población de referencia.

25.<sup>a</sup> El desarrollo de actuaciones de prevención, información y reinserción social en materia de menores, la detección de menores en situación de desprotección, la detección e intervención en casos de menores en situación de riesgo y, cuando sea necesario, el abordaje terapéutico en el propio medio, mediante un tratamiento específico e integrador que compense situaciones de riesgo de desprotección o permita la reunificación familiar en aquellos casos en los que haya sido necesaria la adopción de medidas de protección.

26.<sup>a</sup> El abordaje terapéutico para evitar la adopción de medidas de protección y, en su caso, aquellas dirigidas a la reunificación familiar.

27.<sup>a</sup> El desarrollo de la mediación comunitaria e intercultural como método de resolución de conflictos y de promoción del empoderamiento ciudadano en la autogestión de sus conflictos.

28.<sup>a</sup> Cualesquiera otras atribuidas o encomendadas por la normativa vigente

#### Art. 7.- Servicios del Centro

El Centro gestionará las siguientes prestaciones:

- Prestaciones Básicas de Servicios Sociales Comunitarios.
- Prestaciones Complementarias.
- Proyectos específicos según las necesidades del municipio.
- Otros que la dinámica social exija.



El Centro de Servicios Sociales Comunitarios de Benalmádena incluirá como mínimo, los siguientes Servicios:

- a) Servicio de Información, Valoración y Orientación a toda la población, en cuanto a derechos y recursos sociales existentes, derivando las demandas, en su caso, hacia los servicios especializados y 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, 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 las distintas Zonas de Trabajo Social.

### **TÍTULO III: DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS/AS USUARIOS/AS DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES DE LOS CENTROS**

#### **Art. 8.- Régimen de admisión del usuario/a al Centro**

8.1. Los Servicios Sociales Comunitarios tienen un carácter universal, abierto y polivalente, constituyen el canal normal de acceso al sistema de servicios sociales y garantizan la universalidad del sistema y su proximidad a las personas usuarias y a los ámbitos familiar y social.

8.2. Tendrán derecho a la atención social desde el Centro de Servicios Sociales Comunitarios de Benalmádena:

- Con carácter general: Toda la población empadronada en el municipio de Benalmádena.
- Con carácter prioritario: Todos los individuos, familias y/o grupos sociales que se encuentren en situación de vulnerabilidad social o en riesgo de padecerla.

8.3. El acceso a los servicios y prestaciones vendrá determinado mediante solicitud de la persona interesada o su representante legal, o de oficio cuando venga motivado por resolución administrativa o derivación de otros recursos, servicios o Administraciones.

8.4. Los requisitos para ser perceptores/as de las prestaciones básicas de Servicios Sociales Comunitarios serán los que exijan las correspondientes normas y reglamentos de cada prestación y/o programa.

#### **Art. 9.- Registro de Personas Usuarias**



Toda actuación referente a una persona o grupo será objeto de un expediente individualizado en el que constarán los datos básicos y de interés, los informes y valoraciones, así como las intervenciones realizadas y documentación aneja, utilizando el registro del Sistema de Información de Usuarios/as de Servicios Sociales (programa informático SIUSS). Dichos expedientes estarán sujetos a la protección y confidencialidad de datos personales regulados por la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, con creación del correspondiente fichero de datos personales que recoja el preceptivo consentimiento de las personas usuarias.

#### Art. 10.- Condición de Persona Usuaria o Beneficiaria

1. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley de Servicios Sociales de Andalucía, tendrán derecho a los servicios sociales y, por tanto, disfrutarán de la condición de persona beneficiaria de cada Centro:

- Residentes en cualquiera de las Zonas de Trabajo Social de Benalmádena.
- Transeúntes que ostenten la ciudadanía española o de otro Estado miembro de la Unión Europea.
- Personas extranjeras, refugiadas y apátridas residentes en el término municipal (ZTS), siempre de conformidad con lo dispuesto en las normas, tratados y convenios internacionales vigentes en esta materia, sin perjuicio de lo que se establezca reglamentariamente para quienes se encuentren en reconocido estado de necesidad.

2. Serán objeto de atención prioritaria las personas o grupos en situación o riesgo de exclusión social, cuando se cumplan las condiciones que se establezcan al respecto.

#### Art. 11.- Acceso a los Servicios y Programas

1. Dada la naturaleza universal y polivalente de los servicios sociales comunitarios, el acceso de las personas usuarias a los servicios y programas de cada CSSC se determina por el domicilio o lugar de residencia en la Zona de Trabajo Social a la que corresponda dicho Centro, con arreglo a la documentación acreditativa, si fuera preciso, de esa circunstancia (DNI, pasaporte, contrato de arrendamiento, etc.) y sin perjuicio de los requisitos específicos eventualmente exigidos para el respectivo programa o servicio.

2. Excepcionalmente podrán ser objeto de atención en un CSSC distinto, con independencia de su pertenencia a una ZTS, quienes precisen de ello por motivos urgentes o de movilidad reducida que impidan la aplicación de la norma general del lugar de residencia.

#### Art. 12.- Financiación de los Servicios y Programas

El Centro de Servicios Sociales Comunitarios de Benalmádena se financiará con los recursos procedentes del Presupuesto del Ayuntamiento de Benalmádena y de transferencias de fondos públicos, canalizadas a través de los dispositivos de concertación respectivos. En todo caso regirá el principio general de gratuidad del servicio, sin perjuicio de que una norma específica pueda establecer la participación de las personas usuarias en la financiación de un servicio.



#### Art. 13.- Registro de Personas Usuarias

Toda actuación referente a una persona o grupo será objeto de un expediente individualizado en el que constarán los datos básicos y de interés, los informes y valoraciones, así como las intervenciones realizadas y documentación aneja, utilizando el registro del Sistema de Información de Usuarios/as de Servicios Sociales (programa informático SIUSS). Dichos expedientes estarán sujetos a la protección y confidencialidad de datos personales regulados por la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, con creación del correspondiente fichero de datos personales que recoja el preceptivo consentimiento de las personas usuarias.

#### Art. 14.- Calidad en la Atención

Cada persona o unidad de convivencia que acceda a los servicios, programas y prestaciones de los Servicios Sociales Comunitarios tendrá asignado un profesional de referencia.

El profesional de referencia canalizará las diversas prestaciones que la persona o unidad de convivencia necesite, velará por la globalidad 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.

#### Art. 15.- Derechos de los/as usuarios/as

Las personas usuarias de los servicios o prestaciones de los Centros de los Servicios Sociales Comunitarios tienen los siguientes derechos: **a)** A ser respetadas y tratadas con dignidad.

**b)** A no ser discriminadas por razón de edad, nacimiento, raza, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

**c)** A acceder a servicios de calidad, conforme dispone la normativa vigente.

**d)** A la intimidad y la confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos, de acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y garantía de los derechos digitales.

**e)** A recibir una atención individualizada acorde con sus necesidades específicas.

**f)** A recibir adecuadamente el servicio con el contenido y la duración que en cada caso se prescriba.

**g)** A recibir información puntual de las modificaciones que pudieran producirse en la prestación o servicio.

**h)** A ser oídas sobre cuantas incidencias relevantes observen en la prestación del servicio, así como conocer los cauces formales establecidos para formular quejas y sugerencias.

**i)** A renunciar de forma voluntaria a la prestación o servicio.

**j)** A los demás derechos reconocidos en la Constitución y las leyes.

#### Art. 16.- Deberes de los/as usuarios/as

Las personas usuarias de los servicios o prestaciones de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios tienen las siguientes obligaciones:



- a) Facilitar todos los datos, documentos e información requerida necesarios para la tramitación de su expediente y el desarrollo de la prestación o servicio.
- b) Aceptar y cumplir las normas, condiciones y requerimientos que se exijan.
- c) A guardar las normas de convivencia y respeto dentro del Centro de Servicios Sociales Comunitarios y en cualquier lugar relacionado con sus actividades y prestaciones, así como en sus relaciones con los profesionales del mismo, respetando sus competencias.
- d) Poner en conocimiento de la Dirección del Centro cualquier anomalía o irregularidad que se observe.
- e) 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.
- f) Corresponsabilizarse en el coste del servicio o prestación en función de su capacidad económica personal, en aquellos programas en que así se recoja. g) Los demás reconocidos en la Constitución y las leyes.

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

##### **Art. 17.- Funciones Generales**

La actuación de los profesionales del Centro de Servicios Sociales Comunitarios de Benalmádena se enmarca dentro de la normativa vigente en esta materia en el momento actual. Además realizarán aquellas tareas que la dinámica social demande y las que exijan las necesidades del Centro.

##### **Art. 18.- Ubicación e Identificación del Centro**

El Centro de servicios Sociales Comunitarios de Benalmádena se encuentra situado en la Calle Pepa Guerra Valdenebro s/n. En el acceso principal del edificio y en lugar visible figura la Identificación del edificio junto al rótulo y escudo del Excmo. Ayuntamiento de Benalmádena.

En el vestíbulo de dicho edificio y en lugar visible se encuentra el Tablón de anuncios, además de los paneles informativos de los servicios, programas y actividades que en el mismo se desarrollan.

##### **Art. 19.- 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 septiembre a junio) y de 8:30 a 14:00 h. en horario de verano (julio y agosto). 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.

##### **Art. 20.- Dirección del Centro**



La Dirección es la responsable de la gestión del Centro, con las funciones que le correspondan según la normativa vigente en la materia, que en todo caso comprenderán la dirección del personal, la supervisión de los programas y la responsabilidad del gasto asignado, el equipamiento y los recursos del Centro. Actualmente, y por cuestiones organizativas del Excmo. Ayuntamiento de Benalmádena la función de Dirección es asumida por un Coordinador General, una Coordinadora de Gestión y una Técnico de Administración General.

#### Art. 21.- Equipo de Intervención

1. El Equipo Técnico de Intervención del Centro estará compuesto por personal técnico del Centro, cuyas funciones, además de aquellas que determine la Relación de Puestos de Trabajo y catálogo de puestos del Ayuntamiento, consisten en garantizar las prestaciones básicas del Sistema Público de Servicios Sociales de acuerdo con las necesidades de la población de la respectiva Zona de Trabajo Social.
2. El Equipo de Intervención, bajo la supervisión de la Dirección del Centro, trabajará de forma interdisciplinar en el diseño y ejecución de programas específicos que contribuyan a la consecución de los objetivos encomendados.

#### Art. 22.- Profesionales del Centro

##### A) COORDINADOR GENERAL DE BIENESTAR SOCIAL

Bajo el control, coordinación y supervisión, del Concejal/a con Delegación General o Especial del área, desarrolla los siguientes cometidos:

- Coordinar, programar, proponer, gestionar, asesorar y, en general, aquellas funciones de nivel superior en el ámbito de los Asuntos Sociales del Ayuntamiento de Benalmádena que no estén atribuidas expresamente al Técnico de Administración General.
- Establecer líneas de trabajo para la mejora de los distintos programas y sus necesidades.
- Implementación técnica de los procedimientos y directrices del Ayuntamiento de Benalmádena.
- Supervisión de la gestión y evaluación de las actuaciones profesionales del Centro.
- Elaboración del Plan Anual del Centro de Servicios Sociales, con la colaboración del equipo del centro.
- Elaboración de la Memoria anual del Centro de Servicios Sociales, con la colaboración del equipo del centro.
- Elaboración del Plan Normativo de Servicios Sociales. -Cualquier otra tarea afín a esta categoría y semejante a las anteriores que resulten necesarias para la mejora del servicio.

##### B) COORDINADORA DE GESTIÓN DE BIENESTAR SOCIAL

Bajo el control, coordinación y supervisión del Coordinador General de Bienestar Social y en su defecto, del Concejal/a con Delegación General o Especial del área, la persona que tenga atribuidas las funciones de Coordinador/a de Gestión desempeñará los siguientes cometidos:



- Responsable funcional y jerárquico del personal adscrito al Centro de Servicios Sociales Comunitarios de Benalmádena. -Organización y coordinación del equipo técnico y administrativo del Centro.
- Gestión y planificación de reuniones de equipo para procesos internos del centro, de mejora organizativa y coordinación institucional.
- Elaboración de propuestas para la mejora de los servicios, programas y recursos. Propuestas de contratación de nuevo personal.
- Planificación y control de las actividades formativas internas y externas.
- Establecer procesos de comunicación interna y externa.
- Cualquier otra tarea afín a esta categoría y semejante a las anteriores que resulten necesarias para la mejora del funcionamiento del Centro.

### C) TÉCNICO DE ADMINISTRACIÓN GENERAL

Bajo el control, coordinación y supervisión de los Coordinadores General y de Gestión de Bienestar Social, y de la Alcaldía o Concejal/a Delegado/a en su caso, desarrollará las siguientes funciones:

- Desempeño de funciones en las áreas de tramitación y ordenación de los procedimientos administrativos, así como de la gestión de recursos humanos o económico-financieros, en la actividad contractual, patrimonial o de carácter subvencional.
  - Gestión de Recursos humanos en lo referente a propuestas de sanción, de expediente disciplinario o de información reservada; propuestas e informes relativos a la carrera administrativa de los empleados.
  - Colaboración con Alcaldía, o en su caso con el/la Concejal/a Delegado/a de Servicios Sociales en la determinación de los objetivos del departamento, así como con el personal coordinador del mismo.
  - Gestión y control económico de servicios y programas (facturación, gestión económica de los procedimientos...). Recepción de facturación y tramitación de la misma. Control y seguimiento del pago a proveedores. · Justificación de cuentas ante la Intervención Municipal, así como elaboración de las justificaciones económicas del marco de cofinanciación de Servicios Sociales y otras Administraciones, tales como Junta de Andalucía o las que procedan.
- Recepción de facturación y tramitación de la misma. Justificación de cuentas ante la Intervención Municipal y organismos /entidades que proceda.
- Gestión de la infraestructura del Centro. Elaboración del proyecto de presupuestos, seguimiento y control, y plan estratégico de Servicios sociales.
- Firmar o visar informes, informes-propuesta, propuestas de resolución, convenios; conformidad de facturas y, en su caso Certificaciones, y cualquier otro documento derivado de los expedientes que se tramiten en el Área.
- Elaboración de pliegos de condiciones, redacción y seguimiento de los contratos administrativos para la prestación del servicio y convenios suscritos a tal fin desde la Concejalía, así como el control de convenios suscritos con entidades privadas y/o públicas para el mantenimiento de sus programas en el marco de actuación de Servicios Sociales. Responsabilidad sobre la ejecución de las actuaciones que se desarrollen en los distintos programas de Servicios Sociales.



-Otras actuaciones de similar naturaleza que fuesen necesarias y que en función de su titulación le correspondan. C) EDUCADOR/A SOCIAL:

Su labor es fundamentalmente educativa y en el equipo interdisciplinar realiza una intervención directa con individuos, familias, grupos y comunidades en un territorio determinado dentro del ámbito de actuación del Centro, debiendo coordinar sus actuaciones con el resto del equipo de intervención. D) TRABAJADOR/A SOCIAL:

Lleva a cabo una labor fundamentalmente de intervención social y dentro del equipo interdisciplinar realiza una intervención directa con individuos, familias, grupos y comunidades en un territorio determinado dentro del ámbito de actuación del Centro, debiendo coordinar sus actuaciones especialmente con el resto del equipo de intervención. E) PSICÓLOGO/A:

Su actividad es de carácter generalista y flexible, facilitando y dinamizando recursos de la comunidad. Su actuación se llevará a cabo en todos los municipios del ámbito territorial del centro de servicios sociales comunitarios correspondiente. Su función principal será preventiva, alcanzando el máximo posible de población, aunque también tendrá funciones de intervención directa con individuos, familias y grupos e igualmente se coordinará con el resto del equipo de intervención del centro.

H) PERSONAL ADMINISTRATIVO

Su actuación es de apoyo administrativo a todos los profesionales del centro, por lo que su ámbito de actuación es el correspondiente al Centro de Servicios Sociales Comunitarios de Benalmádena.

I) PERSONAL SUBALTERNO

Encargado de atender el mantenimiento del edificio en el que está ubicado el Centro. Bedeles.

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

Art. 23.- Regulación de la Participación Ciudadana

El Centro de Servicios Sociales Comunitarios dispondrán de un Libro o de Hojas de Quejas y Reclamaciones para las personas usuarias que lo soliciten. 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 Técnica de Administración General del Centro instruirá el oportuno expediente informativo y elevará al/la Concejal/a de Servicios Sociales la correspondiente propuesta de resolución.

Con independencia de lo anterior, podrá utilizarse el formulario de consultas y sugerencias de la página web de Servicios Sociales Municipales, así como los buzones de sugerencias de que dispongan el Centro.

## **TÍTULO VI: RÉGIMEN SANCIONADOR**

Artículo 24. Clases de Faltas



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

#### Artículo 25. Faltas Leves

- a) No facilitar los datos requeridos en el plazo estipulado para poder disfrutar la prestación o servicio solicitado.
- b) Desconsideración hacia el personal o hacia otra persona usuaria, que no esté calificada como falta grave o muy grave.
- c) El uso inadecuado de las instalaciones y mobiliario del Centro.
- d) Perturbar con comportamientos incorrectos las actividades o servicios.
- e) No respetar los horarios establecidos para la actividad o servicio.

#### Artículo 26. Faltas Graves

- a) Cometer más de dos faltas leves en el período de un año.
- b) Falsear u ocultar deliberadamente los datos suministrados para obtener o continuar en la prestación o servicio.
- c) Alteración habitual y grave de la convivencia en relación con las demás personas usuarias.
- d) Portar o exhibir elementos intimidatorios para el personal del Centro o las demás personas usuarias.
- e) Causar intencionadamente daños en bienes, instalaciones o servicios del Centro.
- f) Amenazas o insultos graves hacia el personal o resto de usuarios/as.

#### Artículo 27. Faltas Muy Graves

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

#### Artículo 28. Sanciones

- 1.** Al margen de la responsabilidad civil o penal en que se incurra, las sanciones por la comisión de las distintas faltas serán:
  - A) Las faltas leves se sancionarán con amonestación escrita, una vez agotada sin éxito la vía de la amonestación verbal.
  - B) Las faltas graves, con suspensión del derecho de utilización de los servicios del CSSC y cese de las prestaciones o recursos que se estuvieran percibiendo, por tiempo máximo de dos meses; suspensión que afectará a todos los Centros.



- C) Las faltas muy graves, con suspensión de los derechos de utilización de servicios y cese de prestaciones o recursos, durante más de dos meses y hasta un año; suspensión que afectará a todos los Centros.
2. La acción sancionadora caducará, a los efectos previstos en la legislación aplicable, transcurridos tres meses por causa no imputable a la persona interesada. La prescripción de las infracciones reguladas en este Reglamento se producirá a los tres meses si son graves y a los seis meses si son muy graves.

#### Art.29 Órganos Competentes

Las sanciones por la comisión de faltas leves se impondrán por la Dirección del Centro, garantizándose siempre el principio de audiencia de la persona inculpada. Las sanciones por faltas graves y muy graves se impondrán por la Delegación municipal competente en materia de Servicios Sociales, previo el procedimiento al que se refiere el artículo 30.

#### Artículo 30. Procedimiento Sancionador

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

En el procedimiento sancionador se establecerá la debida separación entre la fase instructora y la sancionadora, que se encomendará a órganos distintos. La instrucción del expediente corresponderá a la persona técnica designada por la Delegación municipal competente en materia de Servicios Sociales, nombrándose igualmente a persona técnica con cualificación suficiente para la Secretaría del expediente, cuando la complejidad del expediente así lo requiera.

#### Artículo 31. Medidas Excepcionales y Cautelares

Previo informe técnico al respecto, la Delegación municipal competente arbitrará las medidas pertinentes en el supuesto de imposición de sanción a persona mayor de 65 años o en manifiesta situación de desamparo, a fin de que no quede en situación de abandono o desarraigo.

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

### **DISPOSICIONES FINALES**

Disposición Final Primera. Para lo no previsto en este Reglamento, se aplicará lo establecido en la Ley de Servicios Sociales de Andalucía y disposiciones que la desarrollen, en la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las



Personas en situación de Dependencia, y en la normativa autonómica reguladora de los requisitos materiales y funcionales de los Centros de Servicios Sociales.

Disposición Final Segunda. El presente Reglamento entrará en vigor, una vez aprobado definitivamente por el Ayuntamiento Pleno, a partir del día siguiente de su publicación íntegra en el Boletín Oficial de la Provincia y transcurridos quince días hábiles desde la recepción de la comunicación de dicho acuerdo aprobatorio por la Junta de Andalucía y por la Subdelegación del Gobierno.

Disposición Final Tercera. Corresponderá a la Junta de Gobierno Local dictar las disposiciones de desarrollo del presente Reglamento que resultaren necesarias y a la Delegación responsable de Servicios Sociales del Excmo. Ayuntamiento de Benalmádena las instrucciones pertinentes.

**Y para que conste y surta los debidos efectos, expido la presente de orden y con el visto bueno del Sr. Alcalde, correspondiendo el presente certificado al Acuerdo del Ayuntamiento Pleno de 30 de junio de 2022, sobre “13º.- Aprobación definitiva del Reglamento de Régimen Interior del Centro de Servicios Sociales de Benalmádena”, salvedad y a reservas de los términos que resulten del acta correspondiente, de conformidad con lo dispuesto en el art. 206 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.**

Vº Bº