

## Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

### AYUNTAMIENTO DE PALMA

#### 54 *Aprobación definitiva del Reglamento del Servicio de acogida municipal a las víctimas de violencia machista del Ayuntamiento de Palma (SAMVVM)*

ÁREA DE JUSTICIA SOCIAL, FEMINISMO Y LGTBI

El Pleno del Ayuntamiento en fecha 23 de diciembre de 2021, mediante acuerdo núm. PLE\_20211223\_01\_005 dio por aprobado definitivamente el siguiente Reglamento para regular el funcionamiento del Servicio de acogimiento municipal a las víctimas de violencia machista del Ayuntamiento de Palma (SAMVVM).

Se publica el texto íntegro de este Reglamento a los efectos de su entrada en vigor desde el día siguiente de la publicación, una vez transcurrido el plazo establecido en los arts. 65.2 y 70 de la ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local y el artículo 103 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares.

Palma, 5 de enero de 2022

**El jefe de servicio de Igualdad, Juventud y Derechos Cívicos**

p.d. Decreto de batlia n.º 3000 de 26 de febrero de 2014

(BOIB n.º 30 de 04-03-2014)

José Manuel Carrillo Martínez

#### Reglamento del Servicio de acogida municipal a las víctimas de violencia machista del Ayuntamiento de Palma (SAMVVM)

#### ÍNDICE

##### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

##### TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto del Reglamento

Artículo 2. Titulares de derecho del SAMVVM y criterios de admisión

Artículo 3. Finalidad, descripción y objetivos

##### TÍTULO II. Organización Y FUNCIONAMIENTO

Artículo 4. Organización del servicio para programas

Artículo 5. Funcionamiento práctico de la acogida

Artículo 6. Gestión del Servicio

Artículo 7. Equipo de trabajo

Artículo 8. Inspección del Servicio

Artículo 9. Horario de atención y continuidad del servicio

Artículo 10. Personal suficiente y formato

##### TÍTULO III. LA INTERVENCIÓN AL SAMVVM

Artículo 11. Atención al SAMVVM

Artículo 12. Intervención individual y familiar

Artículo 13. Intervención grupal

Artículo 14. Profesional de referencia

Artículo 15. Plan de trabajo

Artículo 16. Expediente

Artículo 17. Acceso a la información del expediente  
Artículo 18. Evaluación y cierre del expediente

#### TÍTULO IV. LAS PRESTACIONES

Artículo 19. Prestaciones  
Artículo 20. Prestaciones técnicas  
Artículo 21. Prestaciones económicas  
Artículo 22. Prestaciones tecnológicas  
Artículo 23. Cartera de servicios sociales del Ayuntamiento de Palma

#### TÍTULO V. LOS DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS. Régimen sancionador. CALIDAD

Artículo 24. Derechos de las personas usuarias  
Artículo 25. Deberes de las personas usuarias  
Artículo 26. Tipología de infracciones de las personas usuarias  
Artículo 27. Sanciones  
Artículo 28. Procedimiento sancionador  
Artículo 29. Presentación y trámite de demandas, sugerencias, felicitaciones y reclamaciones  
Artículo 30. Plan de Calidad

Disposición adicional primera

Disposición adicional segunda

Disposición final

Disposición final segunda

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

#### I

La aprobación de una norma de carácter reglamentario para regular el funcionamiento del Servicio de Acogida Municipal para víctimas de violencia machista (SAMVVM), servicio incluido en la Cartera de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Palma, responde a la necesidad de disponer de un marco jurídico adecuado para el ejercicio de las atribuciones del Ayuntamiento de Palma en esta materia.

Dado que el artículo 128 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, reglamentos y demás disposiciones administrativas no pueden vulnerar la Constitución española o las leyes ni regular aquellas materias que la Constitución o los estatutos de autonomía reconocen de la competencia de las Cortes Generales o asambleas legislativas de las comunidades autónomas.

Las disposiciones administrativas como este reglamento, se ajustarán al orden establecido en las leyes. Ninguna disposición administrativa no puede vulnerar los preceptos de normas de rango superior.

Este Reglamento, en el ejercicio de la potestad reglamentaria se ajustará a los principios del artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, en concreto a los principios de: necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia.

#### II

La Constitución establece en su artículo 41 la garantía de un régimen público de seguridad social para todos los ciudadanos, así como la asistencia y prestaciones suficientes para todos los ciudadanos que se encuentren en situación de necesidad.

En el ejercicio de las competencias atribuidas por la Ley Orgánica 2/1983, de 25 de febrero, por la que se aprobó el Estatuto de autonomía de las Islas Baleares, en 1987, el Parlamento aprobó la primera Ley autonómica que regulaba los servicios sociales. Esta Ley ha sido actualizada por la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares.

Este marco debe tener presente, en primer lugar, la misma evolución general del servicio desde el origen de la atención residencial a víctimas en 1989, ligada a la evolución del marco legal específico que regula la atención a la violencia machista en España a lo largo de estos años, al amparo de la LO 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia machista, que establece en el art.19.1 que "Las mujeres víctimas de violencia machista tienen derecho a servicios sociales de atención, de emergencia, de apoyo, de acogida y de



recuperación integral. La organización de estos servicios por parte de las CCAA y las corporaciones locales, debe responder a los principios de atención permanente, actuación urgente, especialización de prestaciones y multidisciplinariedad profesional "

La ley 7/1985, reguladora de las bases del régimen local, en el artículo 25.2.e establece que el municipio ejercerá en todo caso como competencias propias, en los términos de la legislación del Estado y de las comunidades autónomas, la evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación de riesgo de exclusión social y el apartado o del artículo 25.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local también hace referencia a la competencia del Ayuntamiento en todas aquellas: "o) Actuaciones en la promoción de la igualdad entre hombres y mujeres así como contra la violencia machista "

El artículo 29.2.k de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares reconoce a los municipios competencias propias en materia de ordenación y prestación de servicios básicos de la comunidad.

Tal como dispone el artículo 3 de la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares (en adelante el LSSIB), entre los objetivos y políticas de servicios sociales figura la prevención y atención de situaciones de vulnerabilidad de las personas, la promoción y tolerancia, así como el respeto y la responsabilidad en las relaciones personales y familiares. En este sentido, según el artículo 6 del LSSIB, son destinatarias de los servicios sociales, con carácter prioritario, las personas que estén, entre otros, afectadas por una situación de violencia machista y / o de las diversas manifestaciones de violencia familiar.

El artículo 26 del LSSIB establece que la cartera básica de servicios sociales la confeccionará la conselleria competente en materia de asuntos sociales y se aprobará por decreto del Consejo de Gobierno. Tiene una vigencia de cuatro años, si bien puede revisarse anticipadamente de acuerdo con lo que establezcan las leyes de presupuestos. La vigente cartera autonómica, 2017-2020, fue aprobada mediante el Decreto 66/2016, de 18 de noviembre (BOIB núm. 146, de 19 de noviembre de 2016), que adicionalmente establece unos principios generales para las carteras insulares y locales .

El artículo 27 del LSSIB permite a las entidades locales establecer sus carteras de servicios -sin limitarla a las prestaciones básicas-, ya que su contenido será complementario y adicional del que aprueben el Gobierno Balear y los consejos insulares. En este sentido, el Ayuntamiento tiene su propia Cartera de servicios sociales, aprobada por el Pleno municipal de 30 de noviembre de 2017, e incluye en el punto 8 una serie de prestaciones para mujeres víctimas de violencia machista, para sus hijos y agresores que quieran dejar de serlo, en concreto, el apartado 2 recoge el Servicio de Acogida Municipal a Víctimas de Violencia Machista.

Respecto a este Servicio de Acogida de Atención a Víctimas de Violencia Machista, debemos tener presente el artículo 71 de la Ley 11/2016, de 28 de julio, de igualdad de mujeres y hombres, que obliga a los municipios, en el ámbito de sus competencias, garantizar la existencia de servicios de acogida suficientes para atender a las necesidades de protección y alojamiento de las mujeres víctimas de violencia machista y de sus hijas e hijos mientras dure el proceso de atención . Se garantizará un servicio integral para la atención de las mujeres víctimas de violencia machista y sus hijas e hijos, y por ello es necesario disponer de los recursos humanos necesarios. Los equipos del servicio integral deben disponer del personal profesional adecuado, de especialistas en trabajo social, enfermería y educación y de servicios de asistencia psicológica.

Los servicios de acogida deben prever una plaza por cada 3.500 mujeres, a partir de 18 años. Como mínimo, los servicios deben cumplir las siguientes características:

- Ser accesibles a cualquier mujer, con sus hijas e hijos a cargo, que sea víctima de violencia machista y que necesite protección y alojamiento urgente y temporal, independientemente de su situación personal, jurídica o social y especialmente sin la exigencia de tener que interponer una denuncia.
- Disponer del personal suficiente para una primera acogida y para llevar a cabo tareas de acompañamiento a las víctimas.
- Tener las condiciones de seguridad suficientes y necesarias para salvaguardar la integridad física de las víctimas y su personal.
- Aplicar los protocolos de derivación a los servicios ordinarios para intervenir en estas situaciones.
- Disponer de servicios específicos de atención para las y los menores.

De conformidad con toda la normativa expuesta se elabora este Reglamento, seguirá los requisitos básicos del Decreto 10/2013 de 28 de febrero, que regula en el art. 29 las obligaciones de las entidades prestadoras de servicios autorizados y en concreto el contenido básico del Reglamento de régimen interno de los Servicios Sociales.

## TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1. Objeto del Reglamento

Este Reglamento tiene por objeto regular la organización y funcionamiento así como describir las prestaciones que ofrece el Servicio de Acogida para Víctimas de ViolenciaMasclista (SAMVVM), del Ayuntamiento de Palma, con el fin de mejorar la atención residencial y adecuar -la a las necesidades de las mujeres víctimas, los hijos e hijas de estas.

## Artículo 2. Titulares de derecho del SAMVVM y criterios de admisión

1. De acuerdo con la oferta del servicio, este se dirige, como criterio de admisión, a mujeres víctimas de violencia machista, mayores de 18 años, solas o con niños, que no tienen domicilio o la han de abandonar por razones de seguridad o de otros y que viven en Palma o que aunque vivan fuera de este municipio, por acuerdo con otras casas de acogida han de venir a vivir.

El acceso al servicio se llevará a cabo desde cualquier punto del término municipal, sin necesidad de haber interpuesto denuncia.

La inclusión de este colectivo de personas beneficiarias como titulares de derecho se hace de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 4/2009, de servicios sociales de las Islas Baleares; en el artículo 17, de garantía de derechos de las víctimas, así como los y las menores mencionados en el artículo 19.5 de la LO 1/2004, de medidas de protección integral contra la VG, y al artículo 16 de Programas preventivos de intervención y tratamiento, del Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica, hecho en Estambul el 11 de mayo de 2011, ratificado por el Estado español.

El servicio debe tener especial cuidado en la acogida de mujeres que disponen de medidas de protección, o cuando se encuentran en situación de choque por culpa de malos tratos sufridos recientemente.

2. Siendo un servicio donde el elemento convivencial con otras mujeres y niños atendidos es muy importante en las primeras fases de la atención, no serán perfil de este servicio de acogida a las personas que presenten alguna de las siguientes problemáticas:

- a. Consumo de alcohol o tóxicos, sin tratamiento.
- b. Enfermedades de salud mental, sin tratamiento, o discapacidades psíquicas con necesidades de atención intensivas.
- c. Víctimas mayores de 65 años (aunque no sea el recurso residencial adecuado para este perfil, se podrán acoger mientras no tengan una alternativa más adecuada).
- d. Personas con falta de autonomía con necesidades de atención intensivas.
- e. Personas que no residen habitualmente en Palma.

## Artículo 3. Finalidad, descripción y objetivos

El Servicio de Acogida Municipal para Víctimas de Violencia Masclista (SAMVVM) es un servicio residencial que ofrece atención integral a las mujeres y niños afectados por la violencia machista y se organiza mediante programas de atención.

El servicio debe garantizar la interacción entre los programas que proporcionará a personas atendidas ya profesionales.

Los objetivos del Servicio son:

- Garantizar la cobertura de las necesidades básicas de las personas acogidas: alimentación, alojamiento, higiene personal, vestido, seguridad y convivencia positiva.
- Ofrecer a las personas acogidas un plan individualizado de atención, que les permita recuperarse de la situación de violencia vivida y que considere de forma personalizada y consensuada los objetivos y las actividades que deberán desarrollarse durante la estancia en el Servicio. Mediante su empoderamiento, se pretende alcanzar su autonomía.
- La acogida de VVM entiende como la suma de ambos aspectos de la atención (necesidades básicas / promoción).

## TÍTULO II. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

### Artículo 4. Organización del servicio para programas

El Servicio se desarrollará a partir de tres programas:

#### 1. PROGRAMA DE ALOJAMIENTO Y CONVIVENCIA

Este programa desarrolla el contenido del objetivo de cobertura de necesidades básicas, entre otros.

Se trata de un programa transversal a todos los demás. Funcionará todos los días del año.

Se atenderán propuestas de acogida y se determinará si el Servicio de Acogida es el recurso adecuado. El programa de alojamiento y convivencia dispondrá de una función de información y asesoramiento, dirigido a aquellas personas o profesionales de otros servicios que necesiten conocer el recurso. Esta atención inicial podrá ser personal y / o telefónica. Se atenderán demandas de información o propuestas de ingreso y se determinará si el Servicio es el recurso adecuado.

El horario de este programa será continuo, todos los días de la semana, las veintidós horas del día, 365 días al año.



En los casos de violencia machista no podrá ser denegado la acogida inicial, ni se exigirán otros requisitos (haber denunciado la situación, intervención policial ...).

Se realizará una entrevista en profundidad a todas las mujeres que quieran ser acogidas de forma programada o han sido acogidas de urgencia al Servicio. Una vez valoradas las situaciones por parte de los / las trabajadores / as sociales del servicio, se realizará una propuesta para cada caso aceptado, donde figurará la duración prevista de la estancia. En el momento de la primera acogida se hará entrega de la Carpeta de bienvenida, que incluirá la normativa de funcionamiento y convivencia del Servicio, donde se recogen los derechos y obligaciones de las personas acogidas, que se explicarán a la persona acogida, de acuerdo con su nivel de comprensión.

El tiempo de estancia máximo al servicio será de 12 meses, aunque dependerá de la situación de cada persona / familia y de su evolución.

Los casos acogidos a los pisos de incorporación, mantendrán el referente profesional del equipo del servicio, que hará el seguimiento.

Cualquier cambio en la ubicación de la VVM, sea por decisión unilateral su o pactado con el Servicio, será contrastado con el o la policía tutor, en caso de que se hubiera asignado este servicio, para valorar su efecto sobre su seguridad personal. En caso de convertirse en una situación de alto riesgo también se hará saber a la Fiscalía de VG.

El perfil profesional del personal que ha de desarrollar este programa es el monitor / a, aunque el resto de profesionales también incidirá.

## **2. PROGRAMA DE ATENCIÓN SOCIAL**

Dirigido a las personas acogidas al Servicio.

Incluirá, mediante un plan individualizado, los siguientes aspectos:

- Información y orientación generales.
- Trabajar sobre las problemáticas sociales, especialmente las derivadas de la violencia machista y la potenciación de sus capacidades.
- Diagnosticar / pronosticar las dificultades / capacidades de la persona / familia.
- Elaboración y seguimiento del plan individual en colaboración con el resto del equipo.
- Gestión y tramitación de prestaciones municipales, del Servicio de Acogida y otros.
- Derivación, apoyo y acompañamiento a otros servicios.
- Preparación y ayuda para la autonomía: apoderamiento para operativizar un proyecto personal de futuro como superviviente.

Desde este programa se considerará la conexión, coordinación, derivación y trabajo en red con otros recursos sociales de la ciudad: centros municipales de Servicios Sociales, SAIMV, servicios del IBD, policías, centros de salud, servicios y recursos de vivienda, servicios de otras áreas municipales etc., para conseguir la autonomía de las usuarias.

El perfil profesional que debe desarrollar este programa es el trabajador / a social. Trabajarán conjuntamente con el resto del equipo del Servicio y de servicios externos si fuera necesario en el plan de inserción individual.

La atención de este programa se prestará las mañanas o tardes, con cita previa concertada entre la o el profesional y la persona acogida.

## **3. PROGRAMA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA**

Se valorará la situación de cada mujer acogida y de los niños y se establecerá un plan de intervención que confluirá al plan individualizado que el Servicio establece con la aportación de todo el equipo. El psicólogo o la psicóloga trabajará la orientación y el apoyo psicológico individual y grupal referido a la comprensión y superación de la situación de víctima, las relaciones con el entorno, las habilidades maternas para el cuidado de los niños, apoyo a las habilidades personales, el enfrentamiento del proyecto personal de futuro y la relación de la persona atendida con otros servicios, especialmente de atención psicológica o de salud mental, en su caso.

También coordinará y será responsable del control del Plan de seguridad personal.

## **4. PROGRAMA DE PROMOCIÓN FORMATIVO LABORAL**

Este programa está dirigido a las mujeres acogidas al Servicio ya sus hijos e hijas en edad laboral que se encuentren con dificultades para acceder al mercado laboral.

Se prestará atención mediante el diseño de un itinerario personalizado de inserción laboral. También podrán promover la creación de grupos, talleres u otras dinámicas que faciliten la capacitación formativa-laboral de las personas que participen en el programa.

Este Programa debe prever la articulación con el resto de programas y estrategias del Servicio.



El perfil profesional que debe desarrollar este programa es el del orientador / a laboral como responsable con la colaboración del educador / a social. El itinerario estará enmarcado dentro del Plan de inserción.

## **5. PROGRAMA DE SOPORTE SOCIOEDUCATIVO**

Dirigido a todos los niños, y jóvenes en edad escolar ya las personas adultas acogidas al Servicio.

En cuanto al apoyo escolar, se entiende que desde este programa se asegurará la escolarización, se realizará el seguimiento escolar de los niños y adolescentes, así como una estrecha colaboración y coordinación con el sistema educativo.

Se trabajará con sus progenitoras, para que se impliquen en esta tarea.

En cuanto a los y las jóvenes que ya no estén estudiando ni trabajando, habrá que elaborar estrategias y actividades para su inclusión dentro del sistema educativo y laboral, a medio plazo. Se trabajarán las competencias personales y sociales con especial atención a habilidades sociales y de comunicación (implicadas en el ámbito laboral), ya la autonomía y toma de decisiones.

Desde este programa se hará el seguimiento de la última fase de emancipación en los pisos, cuidando el buen uso de los mismos.

El perfil profesional asignado a este programa es de educador / a social. Trabjará en coordinación con el resto del equipo que participe en el plan individualizado, tanto en el centro de acogida como los pisos, o fuera del servicio.

### **Artículo 5. Funcionamiento práctico de la acogida**

Las normas de funcionamiento y convivencia se informan a los usuarios alrededor del momento de acogida y que en la Carpeta de bienvenida.

En general son las siguientes:

- Se deben respetar los horarios de las comidas, su organización y la limpieza de los espacios. Habrá horarios y tareas adaptadas a necesidades personales.
- Los niños han de hacer las comidas acompañados de la madre.
- El uso de lavadora y secadora se hará de forma concertada con los y las profesionales.
- Las usuarias y sus niños deben cuidar de la selección y gestión adecuada de residuos.
- Se deben respetar los horarios de acceso y salida, descanso y televisión del centro, que se adaptarán a las necesidades personales. El aprovechamiento de las ludotecas se hará en el horario comunicado y con presencia de la madre. Las ausencias del centro se pactarán con los y las profesionales.
- No se ha de difundir la dirección de las instalaciones del servicio.
- No se puede consumir ningún tipo de droga y el tabaco se puede consumir sólo en espacios habilitados.
- Cada mujer tiene que hacer la limpieza y ordenamiento diario de la cámara y la limpieza y plancha de sus pertenencias. Debe colaborar en la limpieza y organización de zonas comunes, de acuerdo con la planificación del servicio.
- El servicio no se hace cargo de pérdidas o robos.
- Se recomienda cerrar. La llave quedará en el espacio del monitor o monitora cuando la mujer se ausente del centro.
- Por razones de seguridad, la medicación debe estar guardada en el despacho del personal monitor junto con la pauta médica.

### **Artículo 6. Gestión del Servicio**

Este servicio municipal se gestionará bien sea con recursos propios, bien sea mediante la contratación externa de acuerdo con la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, y en concreto el artículo 312, referido a especialidades de los contratos de servicios que conllevan prestaciones directas en favor de la ciudadanía.

### **Artículo 7. Equipo de trabajo**

El Servicio Municipal de Atención Integral a la Violencia Machista, objeto de esta regulación, contará con un equipo de profesionales del ámbito técnico de la atención a las víctimas de violencia de género, así como del personal de apoyo y logística necesario .

Este personal debe desarrollar las funciones propias de su categoría profesional en el marco del Servicio de Acogida.

El Servicio puede incorporar voluntariado social en tareas no profesionales de los diferentes programas. Este debe estar debidamente asegurado tanto en cuanto a accidentes como responsabilidad civil del contratista.

Tanto la empresa adjudicataria como el Ayuntamiento pueden incorporar estudiantes en prácticas siempre que no se interfiera en el funcionamiento básico del servicio. El personal del servicio debe colaborar en esta función docente. La incorporación de alumnos en

prácticas debe ser autorizada por el Ayuntamiento.

#### **Artículo 8. Inspección del Servicio**

Cuando este Servicio se gestione total o parcialmente mediante contratación externa, la concejalía competente designará un responsable técnico municipal quien ejercerá la función de inspección. La interlocución con la gestión del Servicio se establecerá entre esta figura funcional y la dirección del Servicio por parte de la empresa.

#### **Artículo 9. Horario de atención y continuidad del servicio**

El horario de atención debe cubrir las 24 horas los 365 días del año.

El Servicio se prestará de forma continua e ininterrumpida. Si por fuerza mayor deben dejar de emplear determinadas instalaciones, se buscarán soluciones alternativas.

#### **Artículo 10. Personal suficiente y formato**

El servicio, tanto si se gestiona con recursos humanos municipales como si se gestiona mediante la contratación externa debe tener el personal suficiente con la formación, la titulación, los conocimientos, las aptitudes y la estabilidad laboral para garantizar la calidad en la prestación .

El personal técnico del Servicio debe cumplir los deberes relativos a la deontología profesional. En los casos de presunto incumplimiento se remitirá informe exponiendo la circunstancia en la dirección técnica, que resolverá o bien la elevará al Comité de Ética de las Islas Baleares regulado por el Decreto 62/2010 para su resolución

En cuestión de ratios profesionales se ajustará a la normativa vigente en esta materia.

### **TÍTULO III. LA INTERVENCIÓN AL SAMVVM**

#### **Artículo 11. Atención al SAMVVM**

La atención de las personas-familias que quieren superar la situación de violencia machista puede ser realizada a través de la intervención individual, familiar o mediante grupos.

#### **Artículo 12. Intervención individual y familiar**

La intervención individual se basa en la personalización de la atención, es decir, en la adaptación del proceso de ayuda a la situación de cada persona en base además de sus capacidades que de las dificultades. Cuando se interviene con varias personas de la unidad familiar con el fin de mejorar la funcionalidad de este núcleo, hablamos de intervención familiar.

En ambas modalidades de intervención se establece una relación con la profesional basada en la toma de conciencia del problema y acordando una estrategia para salir mediante la toma de conciencia, el asesoramiento, el consejo técnico, el acompañamiento, la movilización de recursos y el trabajo en red con otros servicios (judiciales, sociales, policiales, laborales, educativos ...). Se trabaja para una funcionalidad y un proyecto de vida sin violencia machista.

En cualquier caso el equipo profesional valorará la situación de riesgo / seguridad personal, bien sea con la valoración hecha por otros servicios o por la que hará el equipo en su defecto de hecho. Si hay indicadores de riesgo elevado lo comunicarán al Juzgado de Violencia Contra la Mujer y / oa la Policía.

En el abordaje de los casos se trabaja coordinadamente con profesionales del mismo programa, otros programas del Servicio o de otros servicios o entidades que puedan estar implicados en el proceso.

#### **Artículo 13. Intervención grupal**

La atención grupal que se refiere a los programas del SAMVVM va dirigida a personas con características similares en cuanto a la demanda, necesidades psicosociales o durante el proceso de atención ..., y tiene una finalidad de cambio individual (capacitar en habilidades, dar información en grupo, formar hábitos, favorecer la capacidad de inserción social, posibilitar cambios de planteamiento y conducta ...). Se tratará normalmente de grupos informativos, terapéuticos o de otro tipo.

#### **Artículo 14. Profesional de referencia**

A todas las personas que sean atendidas por el Servicio se les asignará un profesional de referencia o responsable de caso. En caso de que se



tuviera que sustituir, la coordinación del servicio debe velar por el establecimiento de los mecanismos adecuados de traspaso de casos para facilitar la continuidad de los procesos de trabajo. Mientras dure la sustitución, la coordinación valorará si el caso requiere una continuidad en la atención o bien se puede estar a la espera de la demanda de la persona acogida.

La o el profesional de referencia tiene las siguientes funciones:

- a. Canalizar las necesidades detectadas. Velar por la globalidad de las intervenciones y por la coordinación entre el equipo de profesionales del servicio y los de otras redes, favorecer la toma de decisiones y agilizar las, la custodia y responsabilidad del expediente físico de la persona atendida, así como del cierre de este. Debe velar por la elaboración conjunta del diagnóstico, pronóstico, plan de trabajo y evaluación de todo el equipo de caso, en su caso.
- b. Prestar información relativa a su expediente, en cualquier momento del proceso de intervención, a la persona usuaria siempre de acuerdo con la legislación de protección de datos, así como profesionales de servicios de otras administraciones que lo requieran en los casos con intervención conjunta.

Las demandas de cambio de profesional serán atendidas y valoradas por la coordinación del servicio.

Cualquier miembro del equipo puede pedir inhibirse o retirarse de un caso cuando haya causas motivadas como por ejemplo enemistad manifiesta, relaciones de vínculo familiar o personal o circunstancias vitales coincidentes con la persona que impidan la adecuada distancia en la relación de ayuda.

#### **Artículo 15. Plan de trabajo**

La intervención con las usuarias y usuarios del servicio requerirá la elaboración de un plan de trabajo, realizado a partir de las entrevistas de acogida, de las posteriores entrevistas de evaluación o detección de necesidades, así como de las gestiones realizadas por ambas partes y adaptado en función de cada programa.

El acuerdo respecto del plan de trabajo con la persona usuaria supone iniciar la fase de intervención y se recoge en el documento denominado Contrato social. El plan de trabajo está integrado básicamente por los objetivos de la intervención, acordados con la persona o familia y las acciones que se desarrollarán para su consecución así como la temporalización prevista para su cumplimiento. Los objetivos y actividades que integran el plan de trabajo, deben adaptarse a cada una de las situaciones concretas.

Sin embargo, no todos los casos atendidos por el Servicio llegan a tener un plan de trabajo, unos porque abandonan el programa antes de su realización, y otros para que se resuelven con informaciones, orientaciones y / o derivaciones.

#### **Artículo 16. Expediente**

El expediente incluye la serie ordenada de documentación de una persona y, en su caso, de su familia donde debe constar, como mínimo, lo siguiente:

- a. Los datos de identificación
- b. La historia de la situación de violencia
- c. La valoración (en función del programa, incluye fichas de evaluación iniciales, e instrumentos de medición)
- d. Las hojas de seguimiento
- e. El Contrato social (compromiso de aceptación del plan de trabajo y de implicación en este de ambas partes -persona usuaria y Servicio-)
- f. El plan de trabajo
- g. La evaluación
- h. La hoja de autorización de uso de datos de usuario
- i. Otros documentos específicos de cada programa

Los expedientes tienen un doble apoyo: el físico y el digital. Dentro del soporte físico (o en digital cuando el Ayuntamiento de Palma esté en disposición técnica de hacerlo) puede haber información anexa y complementaria recogida en las hojas de proceso del caso, consistente en apuntes, análisis, hipótesis de trabajo e informes de otros servicios.

Los profesionales que tengan acceso a la documentación que consta en el expediente están sujetos al deber de mantener el secreto sobre los datos consultados. La consulta de un expediente por parte de profesionales que no realizan intervenciones, siempre debe ser motivada. Su incumplimiento puede ser causa de sanción.

El personal que interviene tiene la obligación de mantener actualizada la información relativa a la persona usuaria o unidad de convivencia, a las intervenciones que se llevan a cabo y los recursos movilizados.





Los expedientes no se deben dejar al alcance de personas ajenas a la organización. Hay que tener especial cuidado en las dependencias de atención al público. Finalizada la jornada laboral los expedientes tienen que guardar en archivos que deben permanecer cerrados con llave. La o el profesional referente se hace responsable de la custodia del expediente físico, así como establecer los mecanismos necesarios para impedir el acceso de personas no autorizadas.

Los expedientes no se pueden sacar de las dependencias municipales o autorizadas expresamente. En caso de traslado obligatorio deben adoptar medidas dirigidas a impedir el acceso a la información ya su manipulación.

La coordinación del servicio puede pedir la retirada del centro donde esté ubicado el programa, de los expedientes físicos cuando haga cinco años o más que estén cerrados.

#### **Artículo 17. Acceso a la información del expediente**

Según la Ley 4/2009, de servicios sociales de las Islas Baleares, todo ciudadano puede solicitar el acceso a su expediente de servicios sociales. En estos casos se procederá de la siguiente manera:

- Solicitud formal vía instancia donde se hagan constar los datos de identificación y motivo de la solicitud.
- Entrega al interesado con acuse de recepción de una recopilación con la siguiente información: entrevista inicial, plan de trabajo, evaluación final y si hay algún informe elaborado. Este documento se entregará con sello que indique la autenticidad de la documentación entregada.

Se tomarán las medidas para garantizar la confidencialidad de las informaciones referidas a terceras personas que puedan aparecer en el expediente.

#### **Artículo 18. Evaluación y cierre del expediente**

La evaluación final debe incluir como mínimo el motivo del cierre, el grado de consecución de los objetivos trabajados con las personas atendidas, la valoración del cambio, así como un resumen de intervenciones y observaciones.

El cierre es el momento posterior a aquel de la evaluación en el que el equipo y la persona-familia hacen una valoración conjunta, si es posible, del grado de consecución de los objetivos y de los resultados alcanzados. Si no es posible la evaluación y la valoración conjunta, el Servicio podrá cerrar el expediente.

La finalización de la estancia en el Servicio puede ser por diferentes motivos:

- Cuando se ha conseguido mejorar la situación personal y así hovaloren tanto la misma mujer como el equipo técnico del servicio.
- De manera voluntaria, por decisión de la mujer.
- Por acumulación de 3 faltas graves o 1 falta muy grave por incumplimiento de la normativa.

### **TÍTULO IV. LAS PRESTACIONES**

#### **Artículo 19. Prestaciones**

Este Servicio atenderá las diversas necesidades de acogida propias de las mujeres y niños en esta situación, que se corresponden a:

- La acogida de emergencia o inmediato, que debe aportar seguridad y normalización.
- La acogida para la realización de un proceso de recuperación personal y social para guiar su proyecto de vida.
- La acogida para asentar en la última fase del proceso de recuperación, su autonomía funcional y económica, para el que se utilizan equipamientos tipo pisos tutelados o de incorporación, aunque en función de la evolución del proceso de cada mujer, se valorará cuál es el equipamiento más adecuado en cada momento.

El Servicio funcionará por programas, confluyendo todos en la elaboración del plan individualizado de que disfrutará cada persona dentro del Servicio. Los programas se especifican en el artículo 4 de este reglamento.

Las prestaciones que ofrece el Servicio a través de los programas se enmarcan dentro del sistema público de servicios sociales y pueden ser técnicas, económicas o tecnológicas.

Según el artículo 5 del Decreto 56/2011, de 20 de mayo, por el que se aprueba la cartera básica de servicios sociales, las prestaciones del sistema de servicios sociales pueden ser garantizadas para todos o bien no garantizadas y ser otorgadas según la disponibilidad presupuestaria.

La atención del SAMVVM es una prestación garantizada.

Se incluye en la Cartera de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Palma.

#### **Artículo 20. Prestaciones técnicas**

La atención profesional es transversal a los programas que estructuran la oferta del servicio y serían los siguientes:

- Atención profesional a las demandas de los usuarios, profesionales y de la ciudadanía en general.
- Atención profesional para evaluar y establecer un plan de trabajo.
- Atención profesional individual, familiar y grupal.

Con respecto específicamente al Programa de alojamiento y convivencia, y vinculada a la atención profesional que se da, encontramos la siguiente oferta en el Centro de Acogida:

- Habitación, ropa de cama y toallas.
- Duchas y productos básicos de higiene personal.
- Merienda por la mañana, almuerzo y cena; meriendas de media mañana y tarde para los niños, ya sean elaborados o para elaborar.
- Servicio de consigna.
- Utensilios de lavandería y planchado.
- esparcimiento

En las viviendas de inserción, se ofrece:

- Habitación, ropa de cama sábanas y toallas.
- Cocina y menaje doméstico a disposición de los usuarios.
- Duchas y baño.
- Utensilios de lavandería y planchado.
- esparcimiento
- Alimentos para la elaboración de las comidas y meriendas

Las personas acogidas en los pisos de inserción, en función de su capacidad económica, se harán cargo de sus gastos de alimentación, de higiene personal y productos de limpieza. Si esto no es posible por falta de ingresos, recibirán la cobertura del servicio para estos conceptos.

#### **Artículo 21. Prestaciones económicas**

Son prestaciones económicas del SAMVVM, siguiendo el artículo 22 de la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares, *las aportaciones dinerarias que tienen como finalidad atender determinadas situaciones de necesidad en que se encuentran las personas que no disponen de recursos económicos suficientes para hacer frente y no están en condiciones de conseguir o recibir de otras fuentes.*

Las usuarias del Servicio de Acogida Municipal, como el resto de ciudadanas de Palma, pueden acceder a las prestaciones económicas del Catálogo de ayudas de la Cartera municipal de servicios sociales. El Servicio puede disponer de partidas para asumir por motivos de inmediatez la provisión de ayudas.

#### **Artículo 22. Prestaciones tecnológicas**

Tal y como queda recogido en la Ley 4/2009, de servicios sociales en las Islas Baleares, en el artículo 23:

*Son prestaciones tecnológicas las que por medio de un producto atienden las necesidades sociales de la persona y pueden asociarse con otras prestaciones.*

En el ámbito de la atención que nos ocupa, son habituales las prestaciones de asistencia tecnológica como la teleasistencia para mujeres víctimas de VG. En función de la normativa vigente y los acuerdos establecidos con otros servicios y / o administraciones, el SAMVVM podrá informar, o derivar su caso, las mujeres atendidas en las prestaciones tecnológicas de otros servicios municipales y / o administraciones.

#### **Artículo 23. Cartera de servicios sociales del Ayuntamiento de Palma**

Según el artículo 24 de la Ley 4/2009, de servicios sociales, la Cartera de servicios sociales es el instrumento que determina el conjunto de prestaciones del sistema público de servicios sociales, incluyendo todas las prestaciones técnicas, económicas y tecnológicas. El Decreto 56/2011, de 20 de mayo, aprobó la Cartera básica de servicios sociales de las Islas Baleares. Tal como se explicita en el artículo 27 de la Ley 4/2009, de servicios sociales, el Ayuntamiento de Palma aprobará su Cartera de servicios una vez lo haya hecho el Consejo de Mallorca.



El SAMVVM incluye en el apartado 8º en la Cartera de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Palma aprobada por el Pleno municipal de fecha 30 de noviembre de 2017.

## **TÍTULO V. LOS DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS. Régimen sancionador. CALIDAD**

### **Artículo 24. Derechos de las personas usuarias**

1. Las personas usuarias del servicio disfrutarán de los derechos que les confiere el artículo 7 de la Ley 4/2009, de servicios sociales:

- a) Derecho a acceder al sistema de servicios sociales en condiciones de igualdad sin discriminación por razón de lugar de nacimiento, idioma, etnia, sexo, orientación sexual, estado civil, situación familiar, edad, discapacidad, religión, ideología, opinión o cualquier otra condición personal o social.
- b) Derecho a recibir información suficiente y verídica, en términos comprensibles, sobre las prestaciones y los recursos disponibles y sobre los requisitos necesarios para acceder a los servicios, y también sobre otros recursos de protección social y sobre las competencias de las administraciones públicas en este ámbito. Para hacerlo efectivo, se debe disponer de las ayudas y los apoyos necesarios para comprender la información que les sea dada si tienen dificultades derivadas del desconocimiento de la lengua, si tienen alguna discapacidad o por otras razones que lo justifiquen.
- c) Derecho a recibir la valoración de su situación y, en su caso, la valoración de las necesidades sociales de los familiares o de las personas que los cuidan, en un lenguaje claro y comprensible.
- d) Derecho a disponer de un plan individual de inserción social de acuerdo con la valoración de su situación, que deben aplicar técnicamente profesionales mediante procedimientos reconocidos y acreditados.
- e) Derecho a estar informadas del proceso de intervención social ya participar en la elección de los servicios o las prestaciones entre las opciones que les presenten las administraciones, siempre que estos hechos no vayan en contra del normal desarrollo de la atención o perjudiquen alguna de las partes que intervienen.
- f) Derecho a recibir información previa en relación con cualquier intervención que les afecte, para que puedan dar consentimiento específico y libre, excepto en situaciones que supongan un riesgo para la integridad de las personas y por requerimiento judicial. El consentimiento debe ser en todo caso por escrito cuando la intervención implique ingreso en un centro residencial. El consentimiento de las personas incapacitadas y de las personas menores de edad se otorga de conformidad con el procedimiento legal establecido para estos casos.
- g) Derecho a renunciar a las prestaciones y los servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente, a menos que la renuncia afecte a los intereses de las personas menores de edad o de personas incapacitadas o presuntamente incapaces.
- h) Derecho a la confidencialidad respecto de la información que conozca el Servicio, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.
- e) Derecho al acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, y en todo lo que no vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas.
- j) Derecho a la asignación de personal profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente.
- k) Derecho a la participación tal como regula el título IV de la Ley 4/2009.
- l) Derecho a recibir servicios de calidad ya conocer los estándares establecidos al efecto.
- m) Derecho a sugerir ya hacer reclamaciones.
- n) Derecho a la continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas.
- o) Derecho a ser orientadas hacia otros recursos alternativos que sean necesarios.

2. Aquellos derechos derivados del artículo 17, de garantía de derechos de las víctimas, el art. 18, de derecho a la información, y el art. 19, de derecho a la asistencia social integral, de la LO 1/2004, de medidas de protección integral contra la VG, propios de un servicio de estas características.

3. También tendrán derecho a:

- a) Recibir la atención de acuerdo con los parámetros de calidad definidos mediante la Carta de compromisos u otro instrumento en el marco del Plan de calidad municipal, así como tomar parte en los procedimientos de participación que se vinculan.
- b) El reconocimiento de la condición de víctima, en el caso de las mujeres y niños, de acuerdo con el artículo 77 de la Ley 11/2016, de 28 de julio, de igualdad de mujeres y hombres.
- c) Los derechos concretos que les confiere el Reglamento de régimen interno del servicio, de los que se les informa en torno al momento de la acogida y que figuran en la Carpeta de bienvenida, son:
  - A la asistencia integral, fundamentalmente al apoyo social, psicológico, educativo y laboral que necesite, prestado por un equipo multidisciplinar de profesionales que le atenderá de forma coordinada y llevará un seguimiento continuo de su caso, ayudándole en la resolución de cualquier problema o incidencia que les surja en su vida diaria.
  - En el alojamiento, usando y disfrutando las diferentes zonas de la casa, de acuerdo con las normas organizativas y de conveniencia del Servicio. El tiempo máximo de estancia no puede ser superior a 18 meses.





- En la manutención, recibiendo una alimentación sana y equilibrada, que tenga en cuenta determinados casos especiales, como las necesidades nutricionales de niños y niñas pequeños o las dietas médicas y, respetando, en la medida de lo posible, las costumbres alimentarias de determinados grupos sociales .
- Al respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin que puedan ser discriminadas por razones de género, raza, nacimiento, moral, ideológicas, religiosas o cualquier otra condición, circunstancia social o personal.
- A ser informadas de las normas de funcionamiento interno y organización del SAM.
- A contar con un programa de actividades dirigido a los y las menores a su cargo, que favorezca la integración, entretenimiento y diversiones en común.
- A ser informadas y asesoradas sobre los recursos y prestaciones existentes para afrontar tus necesidades, sobre la base de los ingresos económicos de los que dispongan y en la valoración social.
- A la confidencialidad de toda información relacionada con su proceso, incluido el secreto de su estancia en el Servicio, salvo por exigencias legales que lo hagan imprescindible.
- A formular ante la dirección indicada por el Ayuntamiento todas las sugerencias y reclamaciones que estimen oportunas en relación con el funcionamiento y servicios recibidos del Servicio, pudiendo dejar constancia escrita por los medios que tenemos a tal fin y que se explican más adelante. Tienen derecho, asimismo, a recibir una respuesta por escrito.
- A participar en los mecanismos de participación democrática de las personas acogidas.
- Una vez al mes realizamos lo que denominamos "asambleas mensuales" como foro participativo para opinar sobre el Servicio.
- A participar en las actividades que se programen por parte del equipo de profesionales del Servicio.
- A salir del Servicio, siempre previa comunicación a los y las profesionales de este y dejando resuelta el cuidado de sus hijas e hijos, así como el resto de responsabilidades que le correspondan para este día.
- A causar BAJA VOLUNTARIA en cualquier momento.

El Ayuntamiento de Palma pone a disposición de la ciudadanía:

- Los buzones instalados en las oficinas municipales, la ubicación de las que se puede consultar en la web oficial.
- El Servicio de Atención Telefónica SAT-010.
- También se puede hacer verbalmente a cualquier profesional del SAMVVM, el cual lo compartirá con el resto del equipo en la reunión semanal que mantienen.

#### **Artículo 25. Deberes de las personas usuarias**

1. Las personas usuarias tendrán los deberes que les confiere el artículo 8 de la Ley 4/2009, de servicios sociales, que son los siguientes:

- a) Cumplir las normas, los requisitos, las condiciones y los procedimientos establecidos en las prestaciones y los servicios; seguir el programa de atención y las orientaciones que se hayan acordado con el personal profesional competente, y comprometerse a participar activamente en el proceso.
- b) Facilitar información verídica sobre las circunstancias personales, familiares y económicas, siempre que su conocimiento sea necesario para valorar y atender su situación, así como comunicar las variaciones que se produzcan.
- c) Destinar la prestación económica a la finalidad para la que fue concedida.
- d) Acudir a las entrevistas a las que las cite el personal profesional de los servicios sociales.
- e) Contribuir a la financiación del coste del Servicio cuando se tenga capacidad económica y así se establezca normativamente.
- f) Informar lo antes posible sobre cualquier cambio que se produzca en cuanto a su situación personal, familiar, social y económica, que pueda dar lugar a modificar, suspender o extinguir la prestación.
- g) Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestadora del servicio cuando así se requiera.
- h) Mantener en todo momento un comportamiento adecuado y respetuoso con los y las profesionales así como con el resto de usuarios que coincidan en los centros y / o en las actividades en las que participan.

2. Las personas usuarias tendrán los deberes concretos que les confiere el Reglamento de régimen interno del servicio, de los que se las informa en el momento de la acogida y que figuran en la Carpeta de bienvenida al SAMVVM. son:

- a) Participar de forma activa en el plan de intervención diseñado de forma específica para el caso, tanto en el diseño como en su cumplimiento.
- b) Facilitar toda la información que sea necesaria para valorar las circunstancias personales, familiares y sociales que determinan la necesidad de las prestaciones y responsabilizarse de la veracidad de los datos aportados. Igualmente, comunicar cualquier cambio producido en su situación personal, familiar, social y económica, que pudiera llevar a la modificación de su plan de intervención o de su situación en el Servicio.
- c) Comunicar la toma de medicación y cumplir con la pauta médica.
- d) Comprometerse en la búsqueda activa de empleo, lo que les permitirá profundizar en su proceso de adquisición de autonomía



personal.

e) En caso de tener ingresos, debe participar en un plan de ahorro con el fin de contar con recursos económicos propios en el momento de afrontar la salida del Servicio.

f) Responsabilizarse de la supervisión de sus hijos e hijas.

g) Respetar los derechos de las otras personas que conviven en el Servicio (libertad de pensamiento, de opinión, de ideología y religión).

3. Las personas usuarias tendrán los deberes vinculados con las normas organizativas básicas del Servicio:

a) Por motivos de seguridad, no recibir visitas, ni comunicar el teléfono, ni la dirección del Servicio, excepto situaciones pactadas con el Servicio.

b) Cuidar los objetos comunes, respondiendo por los daños causados de forma intencionada.

c) Respetar las compañeras y sus hijos e hijas, así como el personal del Centro.

d) Ordenar y limpiar la habitación, lavar, planchar las pertenencias propias.

e) Hacerse responsable de tus pertenencias, ya que el Servicio no se hace responsable de cualquier pérdida o robo que se pueda producir, tanto de dinero como de objetos de valor.

Se recomienda cerrar con llave la habitación. La clave debe quedar en la sala de monitores cuando no sean al Servicio.

f) Colaborar en las tareas del Servicio, así como en el mantenimiento de la limpieza y el orden de las zonas comunes, de acuerdo con los turnos que se establecerán de manera equitativa con carácter semanal.

g) No está permitido el consumo de bebidas alcohólicas ni ningún otro tipo de droga. Tampoco está permitido llegar al Servicio en estado de embriaguez, o bajo los efectos de otras drogas. En caso de sospecha, se podrá realizar una prueba de consumo de sustancias o alcohol.

h) Sólo se puede fumar en los espacios exclusivamente habilitados al efecto.

e) Por razones de seguridad, la medicación debe estar guardada en el despacho de monitoras junto con la pauta médica.

j) Antes de la salida, el usuario debe:

- Firmar la hoja de baja del Servicio que le facilitará la profesional de turno.

- Dejar la habitación en buen estado.

- Devolver a las monitoras del Servicio la ropa de cama y toallas y las llaves de la habitación.

Tras la salida, sea cual sea el motivo, puede dejar sus pertenencias personales durante una semana en la consigna del Centro.

4. Las personas usuarias tendrán los siguientes deberes vinculados al cuidado de sus niños:

a) Los y las menores de edad deben estar siempre bajo la supervisión de una adulta. Y deben tener acompañamiento y supervisión en las zonas comunes y de juego.

b) Salvo situaciones de gran urgencia y / o necesidad, el personal del Servicio no se puede hacer cargo de la supervisión de los y las menores. En casos excepcionales y / o que valore el equipo de profesionales, como son citas médicas, entrevistas, gestiones importantes u otros, se proporcionará un servicio de canguraje para el cuidado de los hijos e hijas.

c) Por motivos laborales, formativos o médicos se puede dejar un menor a cargo de otra adulta residente en el servicio, con acuerdo previo formalizado.

d) Recibir información de las actividades lúdicas y educativas que se realicen fuera y dentro del Centro.

#### **Artículo 26. Tipología de infracciones de las personas usuarias**

Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves.

-Constituyen faltas leves las siguientes:

a) No facilitar a la entidad o al órgano de la administración correspondiente los datos que los requieran.

b) No comparecer en la fecha fijada ante el órgano gestor de la prestación cuando éste se lo requiera.

c) Mostrar falta de consideración y de respeto hacia el personal del centro, las otras personas usuarias o las visitantes.

d) Incumplir los preceptos del reglamento de régimen interno, el incumplimiento no esté tipificado como falta grave o muy grave.

-Constituyen faltas graves las siguientes:

a) La reincidencia en la comisión de infracciones leves.

b) Falsear datos a la Administración.

c) No comunicar a la Administración los cambios o alteraciones de las circunstancias o de los requisitos que determinaron la concesión de la prestación.

d) Producir daños a las instalaciones del centro.



e) Alterar gravemente la convivencia en el centro.

-Constituyen faltas muy graves las siguientes:

- a) La reincidencia en la comisión de infracciones graves.
- b) Falsear datos a la Administración si la falsedad ha sido determinante para acceder a la prestación.
- c) Tener un comportamiento incívico o agresivo, de una manera continuada, que suponga un riesgo para el resto de usuarios y para el personal y que haga inviable la convivencia en el centro.
- d) Incumplir los pactos del contrato asistencial.
- e) No destinar la prestación a la finalidad para la que se concedió.

#### **Artículo 27. Sanciones**

Sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiere lugar, las sanciones que se podrán imponer a las personas usuarias que incurran en alguna de las infracciones mencionadas, serán las siguientes:

- a) Por infracciones leves.  
Amonestación verbal y / o escrita.
- b) Por infracciones graves.  
La suspensión de la condición de persona usuaria o beneficiaria de la prestación, o con el traslado a otro centro, por un período máximo de doce meses.
- c) Por infracciones muy graves.  
La extinción de la prestación o del servicio o el traslado definitivo; en todo caso, se valorará la situación de seguridad o la situación de los niños y se informará los servicios competentes cuando se pueda incrementar el riesgo de violencia de género.

#### **Artículo 28. Procedimiento sancionador**

Será de aplicación el Título IX "Inspección y Régimen Sancionador", capítulo II "Procedimiento" de la Ley 4/2009, de 11 de junio, de Servicios Sociales de las Islas Baleares (BOIB núm. 89, de 18 de junio de 2009).

En cuanto a los principios generales en materia sancionadora que establece la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento común, debemos remitirnos a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del régimen jurídico del sector público.

#### **Artículo 29. Presentación y trámite de demandas, sugerencias, felicitaciones y reclamaciones**

Cuando una persona usuaria de los servicios sociales quiera realizar una sugerencia, queja, felicitación o reclamación debe hacerlo mediante el sistema general que tenga el Ayuntamiento para atender estas situaciones.

Cuando se haya utilizado el canal verbal la cabeza o profesional que lo reciba registrará la queja, sugerencia, felicitación o reclamación en la web municipal en el apartado de quejas o sugerencias.

Por lo tanto, habrá de opciones presenciales, telefónicas y en línea, y entre las primeras habrá un buzón al servicio.

#### **Artículo 30. Plan de Calidad**

El Servicio se ajustará al Plan de calidad del Ayuntamiento de Palma y aplicará los instrumentos acordados con la concejalía competente.

El Servicio estará implicado en el sostenimiento de una Carta de compromisos propia o compartida con otros servicios municipales.

#### **Disposición adicional primera**

Todas las denominaciones que en este reglamento aparecen en masculino deben entenderse referidas también al femenino.

#### **Disposición adicional segunda**

En la toma de decisiones referida al servicio incluirá la perspectiva de género.

#### **Disposición final**

Este Reglamento, una vez aprobado definitivamente por el Pleno de la Corporación, entrará en vigor con la publicación íntegra de su texto en el Boletín Oficial de las Islas Baleares.

**Disposición final segunda**

Todas las estadísticas deben incluir sistemáticamente la variable sexo y se tendrá en cuenta a la hora de la recogida de la información y en los informes que se publiquen.

