

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN SOCIAL DEL AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS

INDICE

INDICE.....	2
PREAMBULO.....	3
TÍTULO PRELIMINAR - DISPOSICIONES GENERALES.....	7
Artículo 1. Objeto	7
Artículo 2. Titularidad y ámbito de actuación	7
TITULO I – LOS CENTROS MUNICIPALES.....	7
CAPITULO I - Los Centros Municipales	7
Artículo 3. Definición	7
Artículo 4. Los Centros municipales de carácter social	8
Artículo 5. De la participación en actividades y talleres.....	8
Artículo 6. Condiciones Generales	9
CAPITULO II - Las personas usuarias de los Centros Municipales	10
Artículo 7. Titulares de Derecho.....	10
Artículo 8. Derechos de las personas usuarias	11
Artículo 9. Deberes de las personas usuarias.....	12
CAPITULO III - El cuerpo de profesionales de los Centros Municipales	12
Artículo 10. Derechos del cuerpo de Profesionales de los Centros Municipales	12
Artículo 11. Deberes del Cuerpo de Profesionales de los Centros Municipales	13
TITULO II – REGIMEN SANCIONADOR	13
Artículo 12. Procedimiento.....	13
Artículo 13. Infracciones.....	14
Artículo 14. Sanciones	16

PREAMBULO

De conformidad con lo establecido en los artículos 25 y 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, los municipios ejercerán el establecimiento de centros y servicios que constituyen el equipamiento propio de la atención social primaria, así como el mantenimiento y gestión de los mismos.

Asimismo, atendiendo a lo previsto en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, los municipios de la Comunidad de Madrid, por sí solos o integrados en mancomunidades, ejercerán, entre otras, las competencias para el desarrollo de las funciones de atención social primaria previstas en la misma Ley y en la normativa reguladora del régimen local.

Considerando la Orden 1642/2024, de 30 de mayo, de la Consejera de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, por la que se delegan en los órganos correspondientes de las entidades locales las facultades de instrucción y resolución de los procedimientos sancionadores por infracciones cometidas por los usuarios de centros y servicios y beneficiarios de las prestaciones de atención social primaria, previstas en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

El Ayuntamiento de Alcobendas viene realizando un continuo esfuerzo por acercar la administración municipal a la ciudadanía, a través de un proceso descentralizador, en el que juegan un papel fundamental los Centros Sociales Municipales.

Hasta la fecha la normativa municipal se encontraba constituida por el Reglamento de Régimen Interior de los Hogares del Jubilado y Pensionista de Alcobendas de 18 de noviembre de 1994, y el Protocolo de actuación frente a la violencia en el trabajo, en el Ayuntamiento de Alcobendas y sus Patronatos, aprobado por la Junta de Gobierno Local el 20 de junio de 2017

En la actualidad se da un nuevo paso con la inclusión de todos los centros que forman parte de la red municipal de atención social del Ayuntamiento de Alcobendas, procurando de este modo una mayor uniformidad y coherencia.

Este texto incorpora un procedimiento sancionador con la finalidad de atender a la violencia externa, es decir, a la ejercida por terceros –normalmente usuarios de los servicios– a los empleados públicos durante o como consecuencia del ejercicio de sus funciones legítimamente atribuidas. Incluyendo dentro del concepto de violencia cualquier conducta susceptible de violentar e intimidar a quien la sufre, así como los abusos verbales, amenazas, y cualquier conducta verbal o física amenazante, intimidatoria, abusiva y acosante.

Asimismo, se considera también la posible violencia externa ejercida sobre las cosas o el patrimonio de la Administración.

El Régimen Jurídico correspondiente al procedimiento sancionador aplicable a los centros municipales emana de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y de la competencia prevista en el artículo 139 y siguientes de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

La tramitación de los expedientes sancionadores y la eventual imposición de sanciones atenderán al procedimiento previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común, al Decreto 245/2000, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora por la Administración de la Comunidad de Madrid, y en la Ordenanza de convivencia del municipio de Alcobendas aprobada por el Pleno municipal en sesión celebrada el 15 de julio de 2013.

Asimismo, debe atenderse a lo dispuesto en la Orden 1642/2024, de 30 de mayo, de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, por la que se delegan en los órganos correspondientes de las entidades locales las facultades de instrucción y resolución de los procedimientos sancionadores por infracciones cometidas por los usuarios de centros y servicios y beneficiarios de las prestaciones de atención social primaria, previstas en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

El Reglamento de Régimen Interno de los Centros de Carácter Social cumple con lo establecido en el artículo 129 sobre los Principios de buena regulación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, al disponer que *“En el ejercicio de la iniciativa legislativa y la potestad reglamentaria, las Administraciones Públicas actuarán de acuerdo con los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, y eficiencia. En la exposición de motivos o en el preámbulo, según se trate, respectivamente, de anteproyectos de ley o de proyectos de reglamento, quedará suficientemente justificada su adecuación a dichos principios.”*

En cumplimiento del citado precepto legal, se analiza a continuación la adecuación del presente Reglamento a los principios de buena regulación:

I. Principio de necesidad y eficacia

De acuerdo con los principios de necesidad y eficacia, la iniciativa normativa debe estar justificada por una razón de interés general, basarse en una identificación clara de los fines perseguidos y ser el instrumento más adecuado para garantizar su consecución.

Este principio exige que la iniciativa contenga la regulación imprescindible para atender la necesidad a cubrir con la norma, tras constatar que no existen otras medidas restrictivas de derechos o que impongan obligaciones a sus destinatarios.

En virtud de los principios de necesidad y eficacia, esta iniciativa normativa está justificada por razones de interés general al afectar a intereses municipales de distinta índole como son los

relativos al uso y protección de los bienes y servicios municipales adscritos al Área de Bienestar Social.

II. Principio de Proporcionalidad

La regulación del presente Reglamento es proporcional a la finalidad que se persigue, sin que la misma establezca cargas u obligaciones innecesarias.

Supone el medio eficaz y suficiente para cubrir las necesidades detectadas, sin constituir una innovación que pueda ser innecesaria o exceda de los requisitos legales, sino que, al contrario, pretende mantener y supone un adecuado uso de los recursos, ya existentes en el Ayuntamiento.

III. Principio de seguridad jurídica

De acuerdo con este principio, la iniciativa normativa se ejercerá de manera coherente con el resto del ordenamiento jurídico nacional y comunitario, para generar un marco normativo estable, predecible, integrado, claro y de certidumbre, que facilite su conocimiento y comprensión y, en consecuencia, la actuación y toma de decisiones en su ámbito de actuación.

El principio de seguridad jurídica se cumple también con este Reglamento, al resultar coherente con el Derecho de la Unión Europea y el resto del ordenamiento jurídico al estar integrado en el mismo, respondiendo al reparto competencial establecido a nivel autonómico y local.

Asimismo, el reglamento se dicta dentro de los límites y atribuciones reglamentarias que confiere la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de Bases de Régimen Local a las Corporaciones locales.

IV. Principio de transparencia

En aplicación de este principio, las Administraciones Públicas posibilitarán el acceso a la normativa y a los documentos propios de su proceso de elaboración, en los términos establecidos en el artículo 7 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno; definirán claramente los objetivos de las iniciativas normativas y su justificación en el preámbulo o exposición de motivos y posibilitarán que los potenciales destinatarios tengan una participación activa en la elaboración de las normas.

En este sentido, el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, referido a la participación de la ciudadanía en el procedimiento de elaboración de normas con rango de Ley y reglamentos, establece que con carácter previo a la elaboración del proyecto de Reglamento,

se sustanciará una consulta pública, a través del portal web de la Administración competente, en la que se recabará la opinión de los sujetos y de las organizaciones más representativas potencialmente afectados por la futura norma.

V. Principio de eficiencia

Finalmente, el artículo 129.6 de la Ley 39/2015, alude a la necesidad de que la iniciativa normativa evite cargas administrativas innecesarias o accesorias y racionalizar, en su aplicación, la gestión de los recursos públicos.

El principio de eficiencia persigue así la reducción de las cargas administrativas y la simplificación de procedimientos, con el fin de promover la eliminación de obstáculos injustificados a la actividad económica y favorecer el crecimiento económico.

En este sentido, el presente Reglamento ha buscado ser coherente con el principio de eficiencia, siendo uno de sus objetivos que se redacte una normativa que concrete en su ámbito territorial, el régimen jurídico existente y permita el cumplimiento del mismo, utilizando, además, de la mejor forma posible, los recursos públicos municipales.

En definitiva, el presente Reglamento da cumplimiento a los denominados Principios de Buena Regulación de obligatoria justificación, de conformidad con lo previsto en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

TÍTULO PRELIMINAR - DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

El presente reglamento tiene por objeto regular el acceso y uso de los servicios que se oferte al conjunto de la población de los Centros de Atención Social del Ayuntamiento de Alcobendas.

Las normas contenidas en el presente Reglamento, salvo las establecidas específicamente para algún servicio, serán de aplicación a todas las actividades y servicios prestados actualmente o que puedan ser creados en un futuro por el Ayuntamiento de Alcobendas.

Artículo 2. Titularidad y ámbito de actuación

La titularidad de los centros sociales corresponde al Ayuntamiento de Alcobendas, quien asume la gestión y coordinación de los mismos, así como el desarrollo de las prestaciones de servicios sociales.

El ámbito de actuación se circunscribe a los centros municipales de carácter social en funcionamiento así como a todos aquellos que puedan crearse.

TITULO I - LOS CENTROS MUNICIPALES

CAPITULO I - Los Centros Municipales

Artículo 3. Definición

El presente Reglamento resulta de aplicación a los centros de atención social adscritos Dirección General de Bienestar Social del Ayuntamiento de Alcobendas.

Se entiende por Centro de Servicios Municipales de carácter social o entidad de servicios sociales, cualquier tipo de inmueble destinado o que se vaya a destinar a la realización de actividades relativas a las prestaciones básicas del Sistema Público de Servicios Sociales.

Las instalaciones y mobiliario situados en este término municipal donde se prestan Servicios de carácter social son bienes de servicio público, propiedad del Ayuntamiento de Alcobendas.

Se trata de espacios destinados al desarrollo de las prestaciones básicas de Servicios Sociales, y para el desarrollo de actividades orientadas al desarrollo integral de las personas, el fomento

de la participación grupal y asociativa y lograr la integración de los colectivos en situación o riesgo de exclusión social.

Artículo 4. Los Centros municipales de carácter social

1. Los Centros de carácter social municipales a los que resulta aplicable el presente reglamento son los siguientes:
 - Centros de Servicios Sociales
 - Centros de Personas Mayores
 - Centro de Atención Integral a Drogodependientes (CAID)
 - Casa de la Mujer Clara Campoamor

La relación de servicios contenida en el presente artículo no debe considerarse como exhaustiva, pudiendo crearse nuevos centros, programas y servicios dependientes de los Centros de atención social a los que, en todo caso, les serán de aplicación las normas establecidas en el presente Reglamento.

2. Todas las actividades o servicios programados desde los Centros podrán prestarse en el propio Centro Social o en otro espacio o lugar adecuado en el que el usuario pueda recibir la prestación del servicio, teniendo en cuenta la naturaleza del mismo y las condiciones espaciales necesarias para la prestación del servicio.

Todas las actividades o servicios podrán prestarse directamente por el Ayuntamiento de Alcobendas o a través de la contratación con entidades externas.

Artículo 5. De la participación en actividades y talleres

1. Con independencia de las normas puntuales que, en su caso, dicten los servicios municipales, la participación en talleres y otras actividades o servicios estará sujeta a lo establecido en el presente artículo.
2. Todo participante en talleres o actividades deberá asumir las siguientes responsabilidades:
 - a) Cumplir con las normas y obligaciones establecidas para el correcto desarrollo de los mismos.

- b) Solicitar la inscripción o alta en la forma y período que se determine para cada actividad o servicio.
- c) Acudir de forma puntual y al número de sesiones establecidas para cada actividad o servicio.
- d) Acudir con la vestimenta o ropa adecuada (yoga, psicomotricidad,...) y con el material necesario, según lo establecido para las diferentes actividades/servicios.
- e) Comunicar de forma fehaciente la baja en la actividad /servicio.
- f) Pagar, en su caso, el precio establecido en las ordenanzas fiscales correspondientes.

Artículo 6. Condiciones Generales

El uso de las instalaciones y bienes municipales a nivel individual y por las Asociaciones se supedita al presente Reglamento, cualquier otra norma que lo afecte y, en su defecto, al informe técnico emitido por la Dirección General.

- I. Con carácter general, en todos los Centros y sus espacios:
 - Queda prohibido el consumo de tabaco, según la Ley 5/2002, de 27 de junio, sobre Drogodependencias y otros Trastornos Adictivos.
 - No está permitido el acceso a aquellas personas que estén embriagadas o que presenten indicios de embriaguez y/o bajo efectos de sustancias farmacológicas o tóxicas, o quienes, de alguna manera perturben el orden público en los Centros Sociales, u otros espacios donde se presten sus servicios.
 - En base a las características propias de los centros sociales, no está permitido introducir en los mismos, bebidas alcohólicas, envases y/o recipientes de vidrio o cualquier otro material cortante que pudiera perjudicar a los usuarios de los mismos, no estando permitido abandonar en los centros, desperdicios, bolsas o cualquier tipo de basura.
 - Los/as usuarios/as serán responsables de los daños o perjuicios que, por acción u omisión causen en las instalaciones los bienes muebles e inmuebles del Centro, de las alteraciones del orden que produzcan en los mismos, pudiendo ser apercibidos por los responsables del Centro y quedando facultado el Ayuntamiento a emprender acciones de otro tipo para resarcirse de los daños materiales e incluso suspender cautelarmente el uso y disfrute del Centro.
 - Se observarán normas básicas de higiene, convivencia y respeto tanto al resto de personas, como al personal y a las indicaciones que realicen en el desempeño de sus funciones laborales y profesionales.

- Las personas usuarias que utilicen los servicios deberán dejarlos en un estado normal de orden y aseo tras su uso, pudiendo el personal responsable del centro exigir la limpieza del mismo, en caso de no dejarlo en las condiciones debidas.
- Toda persona que se encuentre dentro del centro, deberá obedecer las indicaciones que a tal efecto le comunique el personal a cargo del mismo, respetando en todo momento el presente reglamento.
- Las personas usuarias de los Centros respetarán el horario y las instrucciones fijadas por la Dirección del Centro en base a una correcta conservación y uso de las instalaciones.

El horario de uso de los centros sociales será el específicamente establecido por el Ayuntamiento de Alcobendas, estableciendo coordinación entre el desarrollo de las actividades y el horario del personal del centro, encargado de la apertura y cierre del edificio.

- No se permite el acceso de animales a las instalaciones de los centros, a excepción de los perros de asistencia en sus distintas categorías y en las condiciones y de conformidad a lo dispuesto legalmente.
- No se permite la entrada de bicicletas y ciclomotores al interior de los centros sociales municipales

Todos los servicios que se presten en estos Centros Sociales, fuere en el espacio o lugar que se determine o realice en cada momento, y que o bien requieran inscripción previa o bien generen un expediente de atención para la prestación correspondiente, garantizarán la confidencialidad y protección de datos de las personas atendidas.

- Cada Centro podrá, en función de sus necesidades y el tipo de atención prestada, establecer normas y condiciones específicas de entrada.
- Queda prohibida la difusión o publicidad ajena a los servicios municipales, sin la preceptiva autorización de los responsables municipales en cada uno de los Centros.

2. Independientemente de la actividad desarrollada en los centros sociales, el Ayuntamiento ejercerá la necesaria intervención administrativa, el control, la vigilancia y cuantas funciones implique el ejercicio del orden y que sean de su competencia.

CAPITULO II - Las personas usuarias de los Centros Municipales

Artículo 7. Titulares de Derecho

Tendrán derecho a la atención social desde los Centros de Servicios Sociales y de carácter social municipales:

- Con carácter general:
 - a) Todos los ciudadanos empadronados en Alcobendas, teniendo como punto de referencia el centro social más próximo a su domicilio habitual.
 - b) Los extranjeros, refugiados y apátridas residentes en Alcobendas así como transeúntes, que se encuentran en reconocido estado de necesidad o desventaja social, teniendo en cuenta las normas, Tratados y Convenios Internacionales existentes en el materia.
 - c) Las personas mayores en los Centros de Personas Mayores municipales. Las personas atendidas en los Centros de Mayores deberán previamente a la atención y para el acceso a los distintos Servicios, Talleres y Actividades desarrolladas en estos espacios destinados a mayores, obtener y tener la condición de socios/as.

- Con carácter prioritario:
 - a) Todas las personas, familias y grupos, que se encuentren en situación de desventaja social o en riesgo de padecerla, así como al desarrollo de la intervención comunitaria, de cara a la eliminación de las desigualdades sociales.

Artículo 8. Derechos de las personas usuarias

Además de los derechos recogidos en la Ley 12/2022, son derechos de las personas usuarias:

- a) Derecho al respeto de sus convicciones cívicas, políticas, morales y religiosas.
- b) Derecho a la información y acceso a los recursos sociales.
- c) Derecho a acceder a los servicios y recibir asistencia sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- d) Derecho a un trato digno, tanto por parte de los profesionales del centro o servicio como de los otros usuarios.
- e) Derecho al secreto profesional de los datos de su historia socio-sanitaria.
- f) Derecho a participar en las actividades de los centros y servicios, así como en el desarrollo de las mismas.
- g) Derecho a elevar por escrito a los órganos de participación o dirección de los centros y servicios, propuestas relativas a las mejoras de los servicios.
- h) Derecho a conocer en todo momento el precio de los servicios que recibe, y a que les sean comunicadas con la antelación suficiente las variaciones de aquellos o las modificaciones esenciales en la prestación del servicio.
- i) Derecho a cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el centro por voluntad propia.

- j) Derecho de queja ejercido mediante hojas de reclamación que estarán a disposición de los usuarios y de sus representantes legales.

Artículo 9. Deberes de las personas usuarias

Todas aquellas personas, asociaciones o colectivos que hagan uso de las instalaciones en los Centros de carácter social se comprometen a:

1. Guardar las normas de convivencia y respeto dentro del Centro y en cualquier lugar relacionado con sus actividades o prestaciones.
2. Respetar la dignidad y los derechos del resto de personas usuarias y personas trabajadoras de los centros y servicios, así como observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración.
3. Respetar y cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de las prestaciones, instalaciones de los centros y servicios sociales establecidos en este Reglamento y en la normativa vigente.
4. Utilizar y cuidar de forma responsable los bienes muebles e inmuebles de los centros y servicios de atención social.
5. Dejar los espacios utilizados en el mismo estado en que los han recibido y colaborar en su mantenimiento.
6. Poner en conocimiento de la dirección del Centro cualquier anomalía o irregularidad que se observe en el Centro.

CAPITULO III - El cuerpo de profesionales de los Centros Municipales

Artículo 10. Derechos del cuerpo de Profesionales de los Centros Municipales

En el ejercicio de su actividad, el cuerpo de profesionales de los servicios sociales tienen derecho a:

- a) Obtener la información necesaria para el ejercicio de las funciones encomendadas.
- b) Participar en el proceso de diseño de las líneas de actuación de la atención social de los usuarios, basada en criterios técnicos y profesionales.
- c) Recibir un trato respetuoso, no discriminatorio y correcto por parte de los responsables de los servicios, del resto de los profesionales y de los usuarios.
- d) Gozar de respeto del cumplimiento y ejercicio de sus derechos laborales, así como de las condiciones que permitan un adecuado desempeño de las funciones profesionales, la conciliación de la vida laboral y personal y el desarrollo profesional.
- e) Obtener garantía de preservación de su intimidad e integridad personal, así como de su independencia profesional.

- f) Abstenerse de practicar aquellos actos profesionales que se encuentren en contradicción con sus convicciones morales, en los casos de objeción de conciencia previstos por la ley.
- g) Recibir una formación continua, adecuada y especializada a lo largo de su carrera profesional y adaptada a las necesidades sociales.

A los efectos de este artículo, son profesionales de los servicios sociales los empleados públicos de las Administraciones públicas y de sus entidades vinculadas o dependientes que prestan servicios de atención social en el Sistema Público de Servicios Sociales, así como los trabajadores de las entidades privadas, en los términos establecidos en la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad, Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

Artículo 11. Deberes del Cuerpo de Profesionales de los Centros Municipales

Son deberes del cuerpo de profesionales a los que se refiere el artículo anterior:

- a) Mantener, en sus relaciones con el resto de profesionales y usuarios/as, un comportamiento basado en el respeto mutuo y la no discriminación, observando, guardando y haciendo guardar las normas de convivencia en los centros y servicios.
- b) Conocer y cumplir la normativa vigente en el ámbito de su función.
- c) Desempeñar sus funciones de conformidad con las normas éticas y deontológicas, persiguiendo en todas sus acciones la humanización de la atención social.
- d) Asistir y aprovechar diligentemente la formación y apoyo técnico programado para la mejora de su competencia profesional.
- e) Utilizar los medios técnicos puestos a su disposición para la mejor atención de las personas.
- f) Guardar el secreto sobre la Historia Social Única de las personas usuarias y respetar las normas de protección de los datos de carácter personal.

TITULO II - REGIMEN SANCIONADOR

Artículo 12. Procedimiento

En desarrollo y aplicación de los Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Centros, la imposición de sanciones administrativas requerirá la instrucción de un procedimiento conforme a lo establecido en la normativa sobre régimen jurídico de las Administraciones

Públicas y procedimiento administrativo, y de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

El Concejal responsable de Bienestar Social podrá adoptar, con anterioridad a la apertura del procedimiento sancionador, **medidas provisionales urgentes y precisas** para evitar perjuicios graves a terceros y asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer, en su caso, incluida la designación de un empleado público para dirigir y coordinar la actividad del centro.

Entre las medidas provisionales que se pueden adoptar está la de **restringir el acceso a las instalaciones y prestaciones durante un plazo corto de tiempo**, y revestirán siempre el carácter de medida provisional cuya ejecución se estima adecuada al efecto de impedir la continuidad de los efectos de la infracción, y habrán de ajustarse en su aplicación con la intensidad y proporcionalidad que resulte necesaria en razón del objetivo que se pretenda garantizar.

Corresponde al titular de la Concejalía responsable de Bienestar Social la instrucción y resolución de los procedimientos sancionadores previsto en el presente Reglamento.

Los Centros podrán aplicar las instrucciones de actuación ante incidencias establecidas para los Centros de Carácter Social del Ayuntamiento de Alcobendas, de forma independiente a la interposición de las oportunas acciones legales.

Artículo 13. Infracciones

Constituyen infracciones administrativas las acciones u omisiones previstas en la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa estatal básica y en la regulación sectorial aplicable.

Las alteraciones que los usuarios produzcan a las normas establecidas podrán dar lugar a infracciones que se clasificarán en leves, graves y muy graves, de acuerdo con la naturaleza de la obligación infringida y la entidad del derecho afectado.

Además del contenido previsto en los artículos 99, 100 y 101 de la Ley 12/2022 de Servicios Sociales:

- I. Se consideran **leves** las siguientes infracciones:
 - a) El incumplimiento manifiesto de las instrucciones del personal responsable del Centro, cuando el usuario/a haya sido previamente advertido.
 - b) Los actos de deterioro de equipamientos, infraestructuras, instalaciones y elementos, sean muebles o inmuebles cuando el costo de su reparación o reposición sea por cuantía inferior de 200 euros.

- c) La falta de respeto o consideración debida al personal del Centro, o a otras personas usuarias del Centro.
 - d) La inobservancia de lo previsto en los artículos 6 y 9 del presente Reglamento, cuando el usuario haya sido previamente advertido.
2. Se consideran **graves** las infracciones que supongan:
- a) El maltrato a los profesionales o a las demás personas usuarias del Centro, o cualquier otra perturbación relevante de la convivencia cuando no concurren las circunstancias para calificar la conducta como infracción muy grave.
 - b) El impedimento del uso de las instalaciones o de los servicios a otras personas usuarias con derecho a su utilización, cuando no se considere muy grave.
 - c) Los actos de deterioro de equipamientos, infraestructuras, instalaciones y elementos, sean muebles o inmuebles cuando el costo de su reparación o reposición sea por cuantía entre 200 euros y 1.500 euros.
 - d) La negativa persistente a abandonar la instalación, impidiendo el derecho de otros usuarios/as salvo que tenga carácter leve.
 - e) La inobservancia de lo previsto en los artículos 6 y 9 del presente Reglamento, cuando el usuario haya sido previamente advertido, cuando no concurren las circunstancias para calificar la conducta como infracción muy grave.
 - f) La reincidencia en la comisión de faltas leves, entendiéndose por tal la comisión de al menos tres faltas leves en el plazo de seis meses; en este caso, la tercera falta cometida en dicho plazo será tenida por grave.
3. Se consideran **muy graves** las infracciones que supongan:
- a) El maltrato al cuerpo de profesionales u otras personas usuarias del Centro, o cualquier otra perturbación relevante de la convivencia que afecte de manera grave, inmediata y directa a la tranquilidad o al ejercicio de derechos legítimos de otras personas usuarias. Las acciones contra personas menores de edad o de especial vulnerabilidad por razón de su edad o discapacidad física, psíquica o sensorial, en las que se ejerza violencia física tendrán siempre consideración de muy grave.
 - b) Las actitudes, conductas y exhibición de simbología que sean discriminatorias por razón del género o la orientación sexual, racistas, xenófobas, homófobas o que fomenten la violencia o el odio.
 - c) El impedimento del uso de las instalaciones o de los servicios a otras personas usuarias con derecho a su utilización se considera muy grave siempre que afecte menores de edad o de especial vulnerabilidad por razón de su edad o discapacidad física, psíquica o sensorial, así como haciendo uso de violencia física

- d) El impedimento o la grave y relevante obstrucción al normal funcionamiento del servicio público.
- e) Los actos de deterioro grave o relevante de equipamientos, infraestructuras, instalaciones y elementos, sean muebles o inmuebles, cuando el coste de su reparación es superior a 1.500 euros.
- f) La reincidencia en la comisión de faltas graves, entendiéndose por tal la comisión de al menos tres faltas graves en el plazo de seis meses; en este caso, la tercera falta cometida en dicho plazo será tenida por muy grave.

Artículo 14. Sanciones

Las infracciones de los usuarios de centros y la inobservancia de las obligaciones contenidas en el presente Reglamento, se sancionarán de acuerdo a la siguiente clasificación de infracciones:

- **Las infracciones leves:**

- a) Amonestación verbal o por escrito de la Jefatura del Servicio y de la Dirección General de Bienestar Social.

- **Las infracciones graves:**

- a) Suspensión de la condición de persona usuaria o beneficiaria de la prestación o con el traslado temporal a otro centro, por un periodo máximo de doce meses.

- **Las infracciones muy graves:**

- a) Suspensión del servicio de atención por un periodo de entre uno y cinco años.
- b) Expulsión del centro

Con independencia de las sanciones que sean impuestas en su caso, se derivará la correspondiente exigencia de la responsabilidad por los daños y perjuicios causados, viniendo el infractor obligado a asumir la indemnización que corresponda para la efectiva reparación de todos los daños causados.

Para la imposición de las sanciones se atenderá a los criterios de graduación de las sanciones previstos en el artículo 104 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

Asimismo, las infracciones que se clasifiquen como leves, graves y muy graves darán lugar a la incoación de Expediente Sancionador, cuando la conducta sea cometida esgrimiendo armas, bajo amenaza o coacción, sean reiterativas y se cometan con abuso verbal y/o físico.