

### III. ADMINISTRACIÓN LOCAL

#### AYUNTAMIENTO DE

6

#### VALDEMORO

##### ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Con fecha 26 de marzo de 2015 el Pleno del Ayuntamiento de Valdemoro aprobó definitivamente el Reglamento y Normas de Régimen Interior del Centro Ocupacional de Valdemoro, que fue aprobado inicialmente por el pleno el 30 de septiembre de 2014 y publicado en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID el 24 de septiembre de 2014, cuyo texto íntegro se hace público para su general conocimiento y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, el presente reglamento entrará en vigor el día siguiente al de la publicación de su texto íntegro.

#### REGLAMENTO Y NORMAS DE RÉGIMEN INTERIOR DEL CENTRO OCUPACIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE VALDEMORO

##### Capítulo I

##### *Disposiciones generales*

Artículo 1. *Objeto.*—Es objeto del presente Reglamento el regular el régimen y funcionamiento interno del Centro Ocupacional de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual del Ayuntamiento de Valdemoro, sito en la calle Estrella de Elola, n.º 9, C.P. 28341 Valdemoro (Madrid), el cual mantiene convenio con la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid desde el año 1992, renovándose anualmente.

Tiene carácter obligatorio para todo el personal que presta sus servicios al Centro, así como para los usuarios del mismo y sus familias y/o representantes legales o de hecho, y ha sido aprobado definitivamente por acuerdo en el Pleno en sesión celebrada el día 26 de marzo de 2015.

Art. 2. *Misión del Centro (fines).*—El Centro Ocupacional constituye un servicio destinado a la atención diurna de personas con discapacidad intelectual ligera, media o severa sin trastornos de conducta asociados, cuya misión es fomentar el desarrollo de habilidades profesionales, personales y sociales.

Para llevar a cabo esta misión y contribuir a la mejora de la calidad de vida de los usuarios y de sus familias el Centro se compromete a:

- Gestionar con calidad los servicios necesarios para dar asistencia integral a los usuarios.
- Garantizar una atención adecuada para cada persona en el servicio que corresponda.
- Atender a las personas con discapacidad intelectual y prestar ayuda y apoyo a sus familias.
- Fomentar acciones para lograr una sociedad más solidaria y justa que proteja los derechos de todos/as garantizando la igualdad de oportunidades de las personas con capacidades diferentes.
- Garantizar una atención adecuada para cada persona en el servicio que corresponda.

Art. 3. *Valores u objetivos del Centro.*—Los valores u objetivos en los que se apoya el Centro son:

- Facilitar a los usuarios el desarrollo personal para la superación, dentro de las posibilidades de cada uno, de los obstáculos que la discapacidad les supone para la integración sociolaboral.
- Orientar a los usuarios hacia los recursos comunitarios beneficiosos para su desarrollo personal (educación, salud, deportes, actos culturales, etc.) teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
  - La propia opinión de los usuarios.
  - Las capacidades de los mismos reflejadas en sus programaciones individuales.
  - La valoración del equipo multidisciplinar.
  - La opinión de los familiares responsables.

- Facilitar el acceso a la integración social y laboral de las personas adultas con discapacidad intelectual, promoviendo la inserción laboral cuando sea posible, a través de “Ceeval Servicios Integrales, Sociedad Limitada” (Centro Especial de Empleo Servicios Integrales, Sociedad Limitada), n.º de registro 247, y también de otros centros de empleo de la Comunidad de Madrid, o en empresas ordinarias sin o con apoyo, mediante convenios, y a través de la Concejalía de Desarrollo Local de Empleo, de este Ayuntamiento.
- Facilitar el acceso y uso de los recursos comunitarios especializados en aquellos casos que sea necesario (servicios sanitarios y hospitalarios, servicios de salud mental, etc.).
- Ofrecer los servicios específicos del área ocupacional, inserción laboral y apoyo personal y social de modo coordinado tanto entre sí, como con el resto de servicios que la persona con discapacidad pueda recibir fuera del Centro Ocupacional.
- Facilitar la información y/o colaboración de empresarios, asociaciones, instituciones u organizaciones sindicales en la tarea de aumentar las oportunidades de inserción laboral o social de los usuarios.
- Fomentar la motivación en los usuarios para realizar las tareas, siendo una de las formas el dar utilidad a los productos elaborados en los talleres del Centro Ocupacional, y comercializarlos mediante mercadillos benéficos y/o pequeños encargos, creando así un efecto terapéutico.
- Una vez que estos productos estén terminados, pasan a ser bienes del Ayuntamiento de Valdemoro, por lo que dispondrá de ellos. Se comercializarán a través de los puntos de venta destinados al efecto (dependencias municipales, ferias y mercadillos). Se establecerá el precio público que se regulará mediante ordenanza para la venta de los productos elaborados en el Centro Ocupacional. Los beneficios generados por esta actividad repercutirán en los propios usuarios a través de actividades programadas por la Concejalía. Los ingresos que proporcionen por su venta, estarán sujetos a la intervención municipal. Se informará a los usuarios y familiares responsables del presupuesto destinado al desarrollo de la programación de los talleres y las actividades lúdicas programadas, independientemente de los ingresos económicos de los objetos producidos.

Art. 4. *Principios de actuación profesional.*—Los principios de actuación profesional son los siguientes:

- Una actitud sensible hacia las necesidades de las personas atendidas donde se prime el bienestar del usuario al rendimiento o productividad.
- La utilización de un modelo de prestación de apoyos que potencie las capacidades de los usuarios, de un modo individualizado y flexible. Este modelo de trabajo se plasmará en la elaboración de un proyecto individualizado para cada usuario.
- El equipo técnico y de orientación, desarrollará programas basándose en una metodología de trabajo en equipo.
- Se garantizará el secreto profesional en la utilización de la información de los usuarios que garantice una total confidencialidad, según la normativa vigente.
- El compromiso con la actualización de modelos, conceptos y técnicas de trabajo que surjan en materia de discapacidad, así como con la formación continua de los profesionales.
- Se establecerán reuniones periódicas, al menos una vez al mes, entre la dirección y los representantes de los usuarios junto con la asociación/es de familiares, que se reflejarán en la programación general y anual del Centro, estableciéndose el día y hora de las mismas. Independientemente de las que se convoquen de manera extraordinaria.

## Capítulo II

### *Organización y funcionamiento del Centro*

Artículo 1. *Servicios y prestaciones.*—El Centro prestará a los usuarios los servicios que, englobados en las siguientes áreas, se relacionan a continuación:

- Área Ocupacional: las actividades del Área Ocupacional deben ser tan variadas como las capacidades e intereses de los usuarios, en un régimen lo más parecido

posible al trabajo. No obstante, no se presupone la integración laboral de todos los usuarios.

- Área de Apoyo Personal y Social: se ofrecerán servicios de habilitación personal y una mejor adaptación a la comunidad.
- Atención Psicosocial:
- Bienestar psíquico y social de la persona.
- Formación Permanente.
- Habilitación para la Vida Diaria.
- Área de Inserción Laboral: su objetivo es conseguir el mayor grado de integración laboral posible. Para ello, se desarrollarán dos programas formativos:

0. Proceso formativo interno en el Centro Ocupacional.

1. Proceso formativo externo en el puesto de trabajo.

- Servicios Complementarios: estos servicios no son específicos de un CO, por lo que, no se les dará un carácter indefinido ni generalizado, sino que se contemplarán dentro del Programa Individual, teniendo presente los principios de normalización e integración en el uso de los servicios públicos.
- Servicio de Comedor: se llevará a cabo el Programa Educativo, a través del Técnico del área y personal auxiliar de apoyo. Se desarrollarán actividades de la vida diaria, mantener y/o aprender comportamientos en la mesa, así como la correcta disposición del menaje, el buen uso de los cubiertos, servilletas, etc., y trabajar en hábitos saludables.

Se servirá la comida al mediodía, los menús garantizarán el aporte calórico y dietético adecuado. Se prestará la ayuda personal necesaria si algún usuario la precisa. La información mensual de los menús se entregará a las familias al inicio de cada mes, y se expondrá una copia en el Tablón de Anuncios del Centro.

Se comunicará con la antelación posible cuando se vaya a faltar, permitiendo la anulación de ese menú. En cualquier caso, y para evitar en algunas ocasiones la petición innecesaria de los mismos, al segundo día, si se repite la falta de asistencia sin avisar, dejará de pedirse. La familia deberá comunicar cuando se incorporará de nuevo el usuario si quiere asegurar el menú para ese día.

- Transporte: el CO no dispone de ruta, pero se darán ayudas para transporte a aquellos usuarios a los que les genere un gasto para acudir al Centro. Este gasto se tendrá que justificar y presentar, mediante ticket o factura. Se incluirán en los presupuestos anuales del Centro.

Para la prestación de dichos servicios, el Centro deberá tener el personal con la adecuada preparación técnica, que establezca el convenio existente entre el Ayuntamiento y la Consejería.

**Art. 2. Metodología de intervención.**—La prestación de los servicios contemplados se realizará de acuerdo con una programación previamente establecida, debiendo revisarse con la periodicidad conveniente, en un proceso totalmente dinámico y flexible.

Esta programación contará con la correspondiente asignación de recursos humanos y materiales, y se efectuará a diferentes niveles, debiendo existir, necesariamente, una coordinación entre ellos.

Dentro del Centro Ocupacional existirán los siguientes niveles de programación:

- a) Programación general del Centro, que hará referencia, entre otros aspectos, a los objetivos generales que han de conseguirse en el mismo, programación de actividades de carácter colectivo, coordinación de las distintas áreas de funcionamiento, optimización de los recursos humanos y materiales, horario de funcionamiento, sistemas de evaluación de los programas, etc.
- b) Programación por áreas o servicios, cada área debe contar con una programación específica donde se recojan los objetivos, actividades, técnicas y seguimiento de los usuarios.
- c) Programación Individual, cada usuario contará con una Programación Individual en la que constará los objetivos operativos a conseguir, las actividades a desarrollar en cada área profesional, así como el uso de los servicios complementarios. Se

revisarán y/o modificarán anualmente, adecuándolas en cada momento a las necesidades personales de los usuarios.

Los técnicos de cada área realizarán la memoria de su actividad.

Corresponde a la Dirección del Centro, la elaboración del documento final (memoria anual), donde se recogerá también, el informe de Indicadores de Gestión de Centros Ocupacionales de la Comunidad de Madrid.

Tanto la Programación como la Memoria, serán objeto de seguimiento por la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, que podrán solicitar cuantos datos o informes necesiten debiendo el Ayuntamiento remitirlos.

De cada usuario deberá existir un expediente personal en el que constará información relacionada con sus datos personales y familiares, historia social, informes médicos y de otros profesionales, así como el informe de evaluación realizado por todos y cada uno de los profesionales del Centro. Estos expedientes, cuyo contenido tendrá carácter confidencial, estarán a disposición de la Consejería, a fin de comprobar la atención prestada a los usuarios. Los profesionales del Centro y el personal que tenga relación directa e indirecta con la prestación a los usuarios de la atención prevista, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo de vigencia del convenio.

Art. 3. *Requisitos de admisión, adjudicación y baja de usuarios.*—1. Son requisitos sustanciales para la admisión, teniendo en cuenta la legislación vigente (Decreto 271/2000, de 21 de diciembre) y añadiendo ciertos criterios y matizaciones consideradas oportunas por el centro, los que a continuación se detallan:

- Padecer discapacidad intelectual con dependencia moderada y severa, sin trastornos de conductas asociadas.
- Tener una edad comprendida entre los dieciocho y sesenta y cinco años, después de haber agotado los períodos educativos, incluidos la Formación Profesional adaptada y/o aprendizaje de tareas, o cualquier otra modalidad educativa reglada.
- Tener reconocida la situación de dependencia y tener aprobado un Programa Individual de Atención en el que se especifique como modalidad de intervención más adecuada el Centro Ocupacional, y estar incluido en la Lista de Acceso Única.

No podrán ser usuarios de dichas plazas, las personas que padezcan enfermedad infecciosa-contagiosa en fase activa, ni cualquier otra que requiera atención permanente y continuada en centro hospitalario.

Tendrán prioridad los usuarios residentes en el municipio de Valdemoro o en municipios colindantes.

1. Las plazas se adjudicarán mediante Resolución de la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, según se vayan produciendo vacantes.

El alta en este Centro, se hará efectiva cuando la Consejería de Asuntos Sociales, lo comunique al Ayuntamiento y al usuario.

Una vez notificada la resolución de adjudicación de la plaza se procederá a la incorporación en el Centro, dentro de los 15 días siguientes a su recepción. Esta será definitiva transcurrido un período de adaptación de 30 días naturales siguientes al de su incorporación al mismo, con la valoración del Equipo Técnico y de Orientación del Centro.

2. Las bajas de los usuarios del Centro, aparte de los casos de baja por fallecimiento o por expulsión, pueden producirse por alguna de las siguientes causas:

- a) Por traslado definitivo del usuario a otro centro de diferente tipología, un centro de atención especializada (Centro Ocupacional, Residencia, Centro de Día...).
- b) Por baja voluntaria con renuncia a la plaza (deberá adjuntarse documento de renuncia a la dirección del centro, firmado por el usuario y el familiar o representante).
- c) Por incumplimiento grave y reiterado de la normativa de convivencia que se expondrá posteriormente.
- d) Por inasistencia continuada al Centro.
- e) Por la falta absoluta de colaboración por parte de la familia o los representantes legales con el centro en aspectos primordiales del desarrollo de la calidad de vida del usuario.
- f) Por pérdida de alguno de los requisitos que se exigirán en su momento para ser dado de alta.

Art. 4. *Calendario y horario de funcionamiento.*

HORARIO	ACTIVIDADES
9.00 a 11.30	TALLERES OCUPACIONALES
	ACTIVIDADES DEL ÁREA DE APOYO PERSONAL Y SOCIAL (Técnica Es. en Integración Social, Psicóloga y Trabajador Social)
	ACTIVIDADES DEL ÁREA DE INSERCIÓN LABORAL (Taller Prelaboral)
11.30 a 12.00	DESCANSO
12.00 a 14.15	TALLERES OCUPACIONALES
	ACTIVIDADES DEL ÁREA DE APOYO PERSONAL Y SOCIAL
	ACTIVIDADES DEL ÁREA DE INSERCIÓN LABORAL
14.15 a 15.30	SERVICIO DE COMEDOR (PROGRAMA EDUCATIVO) PROGRAMA HIGIENE BUCODENTAL
15.30 a 16.00	LECTURA Y ANÁLISIS DE LA PRENSA ESCRITA ESPACIO DE COMUNICACIÓN GRUPAL

El servicio se prestará durante todos los días laborables del año, excepto festivos, de lunes a viernes en horario de 9.00 a 16.00 horas (35 horas semanales). La obligatoriedad de abrir el Centro por determinado número de días al año, viene marcada por el Convenio de colaboración existente con la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, existiendo la posibilidad de cerrar algún día, o coincidiendo con otras fiestas nacionales o locales, puentes, etc., las cuales serán revisadas y valoradas por el Equipo de Profesionales del Centro Ocupacional.

Tanto en la entrada como en la salida, los familiares han de procurar esperar fuera del Centro, para no interrumpir el funcionamiento del mismo.

Se realizará un descanso diario para almorzar de media hora, donde los usuarios podrán salir del Centro (con autorización de familiares) o bien permanecer en él.

Se prestará un horario ampliado de entrada al Centro (a las 8.30 horas), para aquellas familias que lo demanden, con motivo de conciliar su vida familiar y laboral, y puntualmente, para aquellas que lo necesiten en caso de consulta médica u otras gestiones. Para poder acceder a este servicio, se deberá aportar documento acreditativo de dicha necesidad.

Durante los meses de junio, julio y agosto, los usuarios podrán optar por una modificación de horario, atendiendo a su programación individual, enriquecida por las actividades propias de la época estival, previa comunicación de esta situación a la Dirección del Centro Ocupacional.

Durante los meses de julio y agosto, previa consulta al usuario y a las familias, teniendo en cuenta a la mayoría, podrá modificarse el horario, tanto de usuarios como de profesionales, realizando éstos la misma jornada que la habitual del resto de trabajadores del Ayuntamiento, siempre con el visto bueno de la Concejalía de Servicios Sociales, Familia, Mujer y Voluntariado.

Los usuarios tendrán derecho a reserva de plaza durante un máximo de 60 días al año, para asuntos familiares/personales y vacaciones. Durante el verano habrá un máximo de 30 días de vacaciones. No hay límite de reserva de plaza para los casos de hospitalización y cursos de formación (en los casos de inserción laboral se verá para cada caso según el contrato laboral, los días de reserva de plaza a los que tiene derecho).

Con carácter general, los usuarios no podrán salir del Centro durante el horario de actividad. En el caso de que el usuario tenga que realizar una salida del Centro en el horario habitual, el usuario/padre/madre/representante legal, en su caso, deberá de firmar una autorización de salida.

Se cumplirá el horario de entrada y salida, Para cualquier variación del calendario, jornada o salidas del centro deberán de concurrir alguna de las siguientes causas:

- Que sea necesario para el desarrollo del Proyecto Individualizado de Atención del Usuario o que lo exija la actividad ocupacional que se desarrolle, para lo cual se requerirá previamente consenso y autorización escrita por parte de la familia.
- Que exista causa justificada ajena al Centro, por situaciones particulares de los usuarios y/o familiares. En este caso los familiares y/o representantes legales deberán de solicitar por escrito y de manera razonada a la Dirección del Centro la variación que desean.

Art. 5. *Material y documentación a aportar.*—1. Material y ropa de trabajo: los usuarios deberán aportar ropa y calzado adecuado (generalmente una bata) a la actividad ocupacional que vayan a desarrollar.

El Centro suministrará a los usuarios todas las herramientas y materiales necesarios para el desarrollo de las actividades ocupacionales.

En caso de que fuese necesario, las ayudas técnicas entendidas como “cualquier producto, instrumento, equipo o sistema técnico usado por una persona con discapacidad” (CEPAT-Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas), deberán ser aportadas por los usuarios o familiares.

2. Documentación e informes: es obligatoria la aportación de todos los nuevos informes técnicos (médicos, psicológicos, sociales, etc.), que obtenga el usuario y que puedan tener una repercusión directa en su normal desenvolvimiento en el Centro.

Art. 6. *Recomendaciones sobre el uso de medicamentos en el Centro y la Atención Sanitaria.*—El Centro Ocupacional no es un recurso con profesionales sanitarios.

Cuando los usuarios necesiten tomar medicación durante su estancia en el Centro, la Dirección deberá tener conocimiento de esa circunstancia y será necesario que la familia aporte por escrito la dosis y la hora en la que deban tomarlo. En ese caso, el usuario es el responsable de acudir al Centro con la medicación diaria que precise, así como la prescripción facultativa que la justifique. El personal del Centro, podrá recoger la medicación para recordarle al usuario la hora en que debe tomarlo, pero nunca valorará la conveniencia o no de administrar dicha medicación.

Los usuarios que ya vienen tomando medicación de forma continuada durante su estancia en el Centro, podrán continuar haciéndolo de modo habitual.

Como norma general, en las situaciones que requieran un traslado al hospital en horario “laboral”, las gestiones (aviso a los servicios de emergencia y a los familiares) se harán desde el Centro, pero los familiares deberán acudir al centro y/o centro hospitalario (en caso de un nuevo protocolo de actuación, se actuará conforme a lo expresado en él).

### Capítulo III

#### *Usuarios, familiares y representantes legales*

Artículo 1. *Derechos y deberes de los usuarios, familiares y representantes legales (según artículo 14 y 15 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid).*—Para facilitar el conocimiento de los derechos y deberes, se expondrán en el tablón de anuncios del Centro Ocupacional en la planta baja.

Sus derechos son los siguientes:

1. Acceder al Centro sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
2. Acceder, permanecer y cesar en la utilización del Centro por voluntad propia.
3. A un programa de intervención individual definido y realizado con la participación y el conocimiento del usuario. A la modificación de su programación individual, a fin de que sea actualizado, si existe prescripción facultativa o cuando el Equipo Multiprofesional lo aconseje.
4. A la máxima intimidad personal y a la protección de la propia imagen. Al secreto profesional de su historia sanitaria y social y a la protección de sus datos personales. (Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y en el Real Decreto 994/99, de 11 de junio, por el que se aprueba el reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal).
5. A participar en las actividades que se desarrollen en el Centro.
6. A asociarse al objeto de favorecer su participación en la programación y desarrollo de las actividades y para la defensa de sus derechos.
7. A presentar reclamaciones y sugerencias.
8. A la información contenida en su expediente personal, y a toda aquella información que requiera como usuario.
9. A mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.
10. A recibir los servicios que se presten en el Centro de acuerdo con su programa de intervención social, así como a una adecuada coordinación con otros sistemas afines,

como el socio-sanitario, educativo, de empleo, y aquellos otros que puedan confluir con los servicios sociales en áreas concretas de la intervención personalizada.

11. A tener información de interés general sobre cualquier mejora en el centro, incluida la de profesionales, así como de convenios que se establezcan entre el Ayuntamiento y otras entidades, los cuales pueden afectar al funcionamiento del Centro.

Son obligaciones, las siguientes:

1. Cumplir las normas determinadas en las condiciones generales de utilización de los servicios y del funcionamiento del Centro previstas en este Reglamento.

2. Observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración encaminada a facilitar una mejor convivencia.

3. Facilitar toda la información necesaria para valorar sus circunstancias y responsabilizarse de la veracidad de dicha información, así como informar de los cambios que se produzcan respecto a su situación, sin perjuicio de las obligaciones del Centro o servicio en esta materia.

Art. 2. *Normativa de convivencia.*—Esta normativa requiere adaptarse en ciertas situaciones, teniendo en cuenta las necesidades de la persona, pero hace falta que sea conocida y aceptada por los usuarios, familiares y representantes legales. La normativa se compone de los siguientes puntos:

1. Todo el mundo debe conocer y respetar el horario.

2. Cada usuario se hará cargo del vestido, calzado, acondicionamiento y número de prendas convenientes, así como de los artículos y útiles necesarios para el aseo personal y para su seguridad (andadores, sillas de ruedas, si hubiera que utilizarlo de forma permanente).

3. El Centro no se hará responsable de los objetos personales y de valor (móviles, dinero, tablet...) que el usuario traiga al Centro.

4. Mantener siempre el respeto y las buenas maneras con las personas con las que se interactúa.

5. Respetar el mobiliario, material y espacios del centro.

6. Mostrar predisposición y colaboración en las diferentes tareas del centro.

7. Los usuarios acudirán al Centro en condiciones de salud, higiene y vestido adecuadas según la climatología estacional, siendo todo ello, también responsabilidad de las familias.

8. Actitud comprometida y abierta por parte de los usuarios para tomar decisiones y opinar para ir logrando los propios objetivos y así mejorar su calidad de vida.

9. Cumplimiento de las consultas al Servicio de Salud Mental y del tratamiento indicado por los profesionales de tal servicio, así como a las consultas de cualquier otro servicio médico. En el caso de que hubiera existido manifestación de conductas agresivas, será condición indispensable aportar los informes médicos que acrediten que el usuario está en condiciones óptimas de incorporarse a su puesto de trabajo, garantizando que no existan alteraciones de conducta graves que alteren el normal funcionamiento del Centro, de lo contrario no podrán acceder a él.

10. Comprometerse a participar activamente en su proceso de mejora, autonomía personal e inserción social.

11. Acudir a las entrevistas con los profesionales del centro y realizar las actividades indicadas como parte de su proceso de integración social.

12. Respetar la dignidad y las funciones del personal de atención y de apoyo del centro, del resto de usuarios y de sus representantes legales o de hecho, así como respetar las formas de convivencia.

13. Asistir regularmente y de manera puntual a las actividades establecidas en la Programación anual, justificando las posibles ausencias. En el caso las actividades generales programadas con el fin de que participen todos los usuarios, aquellos que no acudan a las mismas, ese día permanecerán en su casa, al no quedar personal en el Centro.

14. Participar y colaborar en la elaboración, seguimiento y consecución de su Programa Individual, siguiendo las pautas que se puedan establecer dentro y fuera del centro.

15. Se intentará no molestar al resto de los usuarios manteniendo un tono de voz moderado y actitudes adecuadas.

16. De tenerse prevista la inasistencia al centro, deberá comunicarse, tanto para la organización general, como para la previsión correcta en la petición de menús.

17. Se procurará que todos los usuarios disfruten de un descanso vacacional por un período mínimo de 15 días de no asistencia al centro, con el fin de garantizar su bienestar físico y mental, repercutiendo así positivamente en el rendimiento laboral.

El Equipo Técnico y de Orientación del Centro, facilitará las ayudas y actuará de manera adecuada y consecuente para que los usuarios conozcan la importancia de respetar la normativa.

Art. 3. *Faltas y sanciones de los usuarios, familiares y representantes legales.*—La sanción aplicada a un usuario, se establece como medida correctora y de mejora para el mismo, se pretende consensuar con el familiar responsable de su aplicación, al objeto de rentabilizar el mayor beneficio de la misma.

Las faltas serán consideradas leves, graves o muy graves:

— Faltas leves:

- La no comunicación con la debida antelación de la falta al Centro, por causa justificada, a no ser que demuestre la imposibilidad de hacerlo.
- Hasta cinco faltas de puntualidad sin justificar durante un período de un mes.
- La falta de asistencia al Centro sin causa justificada, en un período de un día al mes.
- Falta de respeto a los demás usuarios, profesionales o personas que se encuentren en el Centro.
- El descuido o negligencia en el uso de las instalaciones, enseres y mobiliario del centro.
- Negativa o indiferencia frente al trabajo a realizar.
- Promover y originar altercados de cualquier tipo, alterando las normas de convivencia en el centro.
- No asistir a las citas programadas por los profesionales del Centro.

— Faltas graves:

- De cinco a diez faltas de puntualidad durante el período de un mes.
- La falta de asistencia al Centro, sin justificar, en un período superior de dos días al mes.
- Menosprecio manifiesto, injurias o calumnias respecto a los usuarios, profesionales o personas que se encuentren en el Centro.
- La reincidencia repetitiva de tres faltas leves.
- No respetar o coger sin permiso las pertenencias de los demás.
- Abandonar las instalaciones sin haber solicitado el permiso correspondiente.
- Producir daños graves, intencionados o por negligencia inexcusable, en las instalaciones, enseres y mobiliario del centro.
- Incumplir con la obligación de recoger a los usuarios en caso de enfermedad o accidente, una vez avisada a la familia.
- No asistir a las consultas de Salud Mental y/o cualquier otro servicio médico.
- No acudir al Centro en condiciones adecuadas de salud, higiene y vestido.

— Faltas muy graves:

- Más de diez faltas de puntualidad, sin justificar, durante un mes.
- La falta de asistencia al Centro, sin justificar, en un período de tres días al mes.
- La reincidencia repetitiva de tres faltas graves, previamente sancionadas, en el intervalo de tres meses.
- Producir daños graves, intencionados o por negligencia inexcusable, en las instalaciones, enseres y mobiliario del centro.
- Agresión física a algún usuario, profesional o persona que se encuentre en el Centro.
- No acudir al Centro en el tiempo establecido a recoger al usuario cuando el equipo del Centro lo considere necesario, por conductas agresivas.
- No acudir en tiempo al Centro Hospitalario o servicio de urgencia cuando el usuario haya sido trasladado, habiendo sido comunicado a su familia por parte del Centro, debido a la importancia de que el tutor legal deba tomar decisiones de rutina y/o graves que se puedan presentar.

Las sanciones serán impuestas después de una valoración del equipo técnico y de orientación. En la corrección de las faltas, con respecto a los usuarios, tendrá que tenerse en cuenta, lo siguiente:

- Ningún usuario podrá ser privado de sus derechos.
- Las correcciones que se impongan deberán contribuir a la mejora de su proceso formativo.



— Antes de resolver las medidas correctoras, se tendrán en cuenta las circunstancias personales, familiares y sociales del usuario, considerando las siguientes circunstancias paliativas:

- Reconocimiento espontáneo de su conducta incorrecta.
- Falta de intencionalidad.

Las sanciones máximas que se podrán imponer, serán las siguientes:

— Por falta leve:

- Reducción en un día del total del máximo de días que dan derecho a la reserva de plaza (sesenta días)
- Amonestación privada verbal con la sanción a aplicar, que incumbirá al Director del Centro, a propuesta del Equipo Técnico y de Orientación.
- Aplicación y cumplimiento de las intervenciones de modificación de conducta, para contribuir a la mejor corrección de la conducta, según cada usuario.
- Aportar el material que se ha dañado.

— Por falta grave:

- Reducción en dos días del total del máximo de días que dan derecho a la reserva de plaza (sesenta días).
- Amonestación por escrito a devolver firmada por los padres o tutores, con la decisión de la sanción (Suspensión de las actividades complementarias que no impliquen una privación de sus derechos, durante un máximo de cinco días y la prohibición de acceso al Centro por un período máximo de tres días).
- Suspensión de la participación en un área determinada de los servicios que se prestan en el Centro, en el caso de que las faltas ocurrieran de modo recurrente.

— Por falta muy grave:

- Reducción en tres días del total del máximo de días que dan derecho a la reserva de plaza (sesenta días).
- Amonestación por escrito a devolver firmada por los padres o tutores, con la prohibición de acceso al Centro de un máximo de diez días.
- Pérdida definitiva de la plaza.

En el caso de que ocurran faltas muy graves que conlleven una expulsión del Centro por determinados días o la propuesta definitiva de la pérdida de plaza, previamente se realizará la consulta a los técnicos de la Concejalía y al Concejal/a Delegado que corresponda, con el fin de que la decisión se tome de forma conjunta. De ello se dará cuenta a la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid.

Las sanciones impuestas serán anotadas en su expediente personal. Estas anotaciones quedarán canceladas, salvo en los casos de pérdida definitiva de la condición de usuario/familiar/representante legal:

- Sanciones por falta leve: un mes.
- Sanciones por falta grave: dos meses.
- Sanciones por falta muy grave: tres meses.

Estos plazos serán contados a partir de la fecha de cumplimiento de la sanción.

## Capítulo IV

### *Cauces de participación/sugerencias y/o reclamaciones*

Los usuarios y familiares que lo deseen podrán presentar sugerencias y/o reclamaciones por escrito sobre cualquier aspecto del funcionamiento de los servicios del Centro que consideren convenientes.

Para ello, se dispone de un Buzón de Sugerencias a disposición de los usuarios y familiares, cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida en el centro y en los servicios que se prestan y también del Libro de Reclamaciones que tendrán a su disposición en la Dirección/Administración del Centro.

Los cauces de participación son:

- a) La entrevista con los diferentes profesionales.
- b) La utilización del buzón de sugerencias.
- c) La utilización de las Hojas de Reclamación oficiales del Centro.

- d) La exposición de la opinión, queja o sugerencia ante cualquier técnico-responsable.
- e) Asamblea de familiares.
  1. Será el órgano de representación de las familias.
  2. Se reunirá, con carácter ordinario, una vez al año, como mínimo y en sesión extraordinaria cuantas veces sea necesaria.
  3. En dichas sesiones se informará sobre el funcionamiento y organización del centro, se recogerán las sugerencias y quejas, y se someterán a votación aquellos temas que precisen el visto bueno de la mayoría de las personas asistentes.

#### *Quejas y sugerencias*

1. Podrán ser objeto de sugerencia o queja todos aquellos aspectos de la organización, del funcionamiento o de las prácticas profesionales del centro que incidan en la calidad de los servicios o que directa o indirectamente mejoren el ejercicio de sus derechos por las personas en el primer caso, o que los perjudiquen en el segundo.
  2. No podrán constituir objeto de queja o reclamación:
    - a) Las que exceden de la competencia del Centro.
    - b) Los incidentes o acciones ocurridos más de doce meses antes de la presentación de la queja, salvo que sus efectos perduren.
    - c) Las actuaciones que hayan sido objeto de resolución judicial o administrativa o estén pendientes de que recaiga una resolución de esta naturaleza.

#### *Efectos de las quejas:*

1. Las quejas formuladas con arreglo a lo dispuesto en este Reglamento no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.
2. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar las personas que figuren en él como interesadas.

#### *Presentación de las quejas:*

1. Para la presentación de quejas y sugerencias las personas usuarias tendrán a su disposición:
  - Los buzones de sugerencias y quejas existentes en el centro.
  - El trabajador social específicamente responsable de la atención a la persona usuaria.
2. El centro pondrá a disposición de las personas usuarias formularios diseñados para consignar en ellos las sugerencias o quejas que estimen oportunas.

#### *Atención a la persona usuaria:*

1. El trabajador social responsable de la atención a la persona usuaria deberá:
  - Facilitar la información necesaria.
  - Atender a quienes deseen presentar sugerencias o quejas.
  - Informarles del procedimiento o en caso sobre la convivencia de optar por la vía administrativa o jurisdiccional.
  - Registrar su solicitud y tramitar su solicitud.
2. En el ejercicio de sus funciones esta persona depende directamente de la dirección del Centro, a la que deberá dar cuenta de las quejas y sugerencias existentes, así como de su tramitación.

#### *Procedimiento de quejas y sugerencias:*

1. El procedimiento se iniciará siempre a instancia de la persona usuaria del centro o por su representante legal.
2. En su fase inicial, las quejas podrán tramitarse con arreglo a un procedimiento en cuyo marco se procede a una negociación amigable, de carácter informal, en la que tanto la persona usuaria como la otra parte tendrán la posibilidad de explicar su postura, tratando de aportar al problema una solución adecuada en un plazo breve, de duración no superior a diez días. El inicio del procedimiento podrá ser verbal o escrito a través del buzón de quejas o sugerencias.
3. Si por la vía de la negociación informal no se alcanza ninguna solución satisfactoria, la persona reclamante podrá iniciar un procedimiento formal, mediante formulario

normalizado, que presentara ante la trabajadora social responsable de la atención a la persona usuaria.

4. El/la trabajador/a social responsable de la atención a la persona usuaria deberá firmar, sellar y registrar la reclamación y entregar un duplicado a la persona reclamante, informando a la dirección del centro para que en un plazo no superior a veinte días, resuelva.

5. Si la solución ofrecida no se estima satisfactoria por parte de la persona reclamante, dispondrá de un plazo de tres meses a contar de la resolución anterior para que el trabajador social responsable de la atención a la persona usuaria le traslade al Área de Bienestar Social, que deberá resolver en un plazo no superior a treinta días.

6. Las quejas contra actuaciones o conductas del personal se resolverán atendiendo a las normas disciplinarias específicas aplicables, sin perjuicio de las responsabilidades que por los hechos pudieran corresponder.

## Capítulo V

### *Disposiciones adicionales*

Este reglamento deberá ser conocido por todos los usuarios y familiares. Para ello, y después de su aprobación en sesión plenaria (entrará en vigor el mismo día de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID), se hará entrega de un ejemplar a cada familia, para su conocimiento y acatamiento.

Se comunicará y entregará un ejemplar de este Reglamento a la Subdirección General de Control de Calidad, Inspección, Registro y Autorizaciones, de la Secretaría General Técnica de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, una vez que haya sido aprobado por el Pleno del Ayuntamiento de Valdemoro.

La entidad titular podrá modificar en todo o en parte el presente Reglamento de Régimen Interior, siempre por causas objetivas que tiendan a mejorar el funcionamiento del centro.

Cualquier aspecto no previsto en este Reglamento, se ajustará a la normativa de los Servicios Sociales o a cualquier otra que específicamente le pueda ser de aplicación. Será valorado por el Equipo Técnico y de Orientación del Centro para darle la mejor solución posible.

Lo que se hace público para general conocimiento, advirtiéndose que dicho acuerdo agota la vía administrativa, pudiéndose interponer contra el mismo, en el plazo de dos meses, contados desde el día siguiente al de la publicación de este anuncio en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID, recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 10 y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, sin perjuicio de cualquier otro que se estime oportuno.

En Valdemoro, a 8 de abril de 2015.—El alcalde-presidente, David Conde Rodríguez.

(03/12.021/15)

