

## REGLAMENTO MUNICIPAL REGULADOR DEL USO Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO RESIDENCIAL DE ANCIANOS DE GRANJA DE TORREHERMOSA ( BADAJOZ ).

### INDICE:

#### A.-CONCEPTO Y TÍTULO PRELIMINAR.

#### B.-DERECHO Y DEBERES DE LOS USUARIOS.

- B.1 Derechos
- B.2 Deberes

#### C.- NORMAS GENERALES DE CONVIVENCIA.

- C.1 Comedor
- C.2 Habitaciones
- C.3 Lavandería
- C.4 Servicio Médico
- C.5 Visitas

#### D.- SISTEMA DE COBRO DEL PRECIO DE LOS SERVICIOS.

#### E.- SOLICITUDES Y SISTEMA DE ADMISIONES.

#### F.-SISTEMA DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS ÓRGANOS DE GESTIÓN.

#### G.- ÓRGANOS DE GESTIÓN Y REPRESENTACIÓN.

- G.1 El Responsable del Centro.

#### H.- SISTEMA DE RECOGIDA DE SUGERENCIAS Y ANALIZACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

#### I.- INFRACCIONES Y SANCIONES.

- I.- De las infracciones.
- II.- De las Sanciones.
- III.- Imposición de las Sanciones.
- IV.- Prescripción de Sanciones.
- V.- Cancelación de las Sanciones.

## A.- CONCEPTO Y TITULO PRELIMINAR.

### A 1.- CONCEPTO

La ley 2/1994, de 28 de Abril, de Asistencia Geriátrica , prevé dentro de las prestaciones sociales relacionadas en su artículo 4, el alojamiento, los hogares club y los comedores para personas mayores.

En su artículo 14, de la citada Ley define como establecimiento residencial, aquel centro dedicado a la atención de personas mayores, el conjunto de inmuebles y servicios destinados al alojamiento, sea transitorio o permanente, a la atención alimenticia y a todas aquellas atenciones asistenciales dirigidas a diez o más personas que reúnan los requisitos para ser considerados beneficiarios y que vienen determinados en el artículo 1.2 de la misma.

El artículo 19.1 se indica que todos los establecimientos y centros para personas mayores situados en la Comunidad Autónoma de Extremadura, tanto públicos como privados, deberán disponer de un Reglamento de Régimen Interno en el que se regulará su organización y funcionamiento interno, normas de convivencia, derechos y deberes de los residentes, dentro del marco de libertad y confidencialidad garantizado por la Constitución. En el mismo artículo, apartado 2 , indica la obligación de presentar el Reglamento de Régimen Interno ante el órgano regional competente para ser visado y aprobado. Tanto en la mencionada Ley en su artículo 19.4 con en el Decreto que la desarrolla, 4/1996, 23 de Febrero, por el que se regulan los establecimientos de asistencia social geriátricas, en su artículo 13.2 se establece que una vez visado y aprobado es obligatorio exponer el Reglamento en el Tablón de anuncios del Centro, darle a conocer de forma clara e inteligible tanto a los usuarios como al personal y entregar una copia a cada usuario, en el momento de ingreso en el Centro Residencial.

El reglamento al que hacemos referencia en este documento va destinado al Centro de Mayores en Granja de Torrehermosa, ante la posibilidad de ampliación del Centro para un mayor número de plazas tanto para residente válidos como asistidos, se considera admitido este RRI para seguir regulando su organización, funcionamiento interno, normas de convivencia

### A.2.- TITULO PRELIMINAR

El Centro de Mayores es un Centro Residencial Mixto, destinado a personas con autonomía y a personas que necesiten ayuda para la realización de las actividades básicas de su vida diaria, está destinado a prestar servicios de hospedaje, alimentación y aquellos otros tendentes a cubrir las necesidades básicas de las personas usuarias, que cataloga la atención que presta a sus residentes así:

Todos los servicios que el Centro se presten deberán acomodarse en todas sus condiciones al uso residencial, como razón de ser finalidad principal del mismo.

Al **Centro de Mayores**, le corresponde velar por la observancia de las normas

establecidas en este Reglamento, así como, en general, supervisar todos los servicios del Centro y, en su caso, tomar las medidas necesarias para asegurar el buen funcionamiento del mismo, de forma que éste se adapte a las necesidades de las personas, usuarias y a las normas que sean de aplicación.

Este Reglamento de Régimen Interno, que ha sido aprobado por la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Extremadura y del que se entregará un ejemplar a los usuarios en el momento de su ingreso de el Centro, será de aplicación a todas las personas residentes en el Centro, así como al personal que preste sus servicios en el mismo, en lo que sea de aplicación. Así mismo tendrá que ser observado por los visitantes en todo aquello que les afecte.

## B. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.

### B.1.— DERECHOS.

Son derechos de los usuarios:

- a) Asistir a la Asamblea General y tomar parte de sus debates con voz y voto.
- b) Utilización de los servicios comunes en las condiciones que se establezcan en las normas de funcionamiento interno.
- c) Recibir comunicación personal y privada del exterior para lo que se habilitarán zonas específicas de visitas, teléfono público y entrega de correspondencia.
- d) Participar como elector y elegible en los procesos electorales del Centro.
- e) Recibir un trato correcto por parte del personal y de los usuarios.
- f) Tener acceso a todo tipo de publicaciones que se reciban en el Centro.
- g) Participar en los servicios y actividades sociales, culturales y recreativas que se organicen y colaborar con sus conocimientos y experiencia en el desarrollo de las mismas.
- h) Beneficiarse de actividades encaminadas a la prevención de la enfermedad y a la promoción de la salud y facilitarle el acceso a la asistencia sanitaria.
- i) Elevar por escrito, o de palabra, a la Comisión de Evaluación y Seguimiento o al responsable del Centro, propuestas relativas a las mejoras de los servicios.
- j) Beneficiarse de los servicios y prestaciones establecidas para la atención al residente en el ámbito del Centro respectivo, y en las condiciones reglamentarias que se determinan.
- k) Respecto a los derechos individuales fundamentales, con especial referencias a la intimidad, a la expresión de sus ideas políticas y religiosas.
- l) La cuota mensual que el residente satisface da derecho al alojamiento y pensión completa. No se incluyen en el precio los siguientes servicios:
  - Los prestados por profesionales ajenos (podólogos, peluqueros...)
  - Médicos especialistas (cardiólogo, traumatólogo...)
  - Medios de transporte (taxi, autobuses...)
  - Acompañamientos
  - Teléfonos y otros gastos de carácter personal (útiles de aseo)
  - Medicamentos, apósitos y tratamientos no financiados por la Seguridad Social.

## **B.2.— DEBERES.**

Son deberes de los usuarios:

- A. Abonar el importe establecido por la prestación recibida, en los plazos y condiciones pactada a su ingreso en el Centro.
- B. Conocer y cumplir las normas que rijan el funcionamiento interno del Centro.
- C. Respetar el buen uso de las instalaciones del Centro y colaborar en su mantenimiento.
- D. Mantener un comportamiento correcto en su relación con los usuarios y trabajadores del Centro.
- E. Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo dentro de Centro y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.
- F. Poner en conocimiento de los órganos de Gestión y Representación, las anomalías o irregularidades que se observen en el mismo
- G. Comunicar al personal existente ese día en el Centro las ausencias superiores a 24 horas. Éstas serán reflejadas en el libro de incidencias.
- H. Guardar las normas básicas de higiene y aseo, tanto personales como en las dependencias del establecimiento.
- I. Aceptar y cumplir las instrucciones de los Órganos de Gestión y personal del establecimiento.
- J. Aportar el ajuar que se le indique al ingresar en el Centro.

## **C. - NORMAS GENERALES DE CONVIVENCIA.**

- a. Cuando esté en las zonas comunes, comedor, sala de estar ..., hágalo en ropa de calle.
- b. Si encuentra o pierde cualquier objeto deberá comunicarlo al personal del Centro.
- c. Está totalmente prohibido entregar propinas al personal del Centro.
- d. No utilice los sillones de las zonas comunes para dormir, recuerde que es una zona de usos múltiples.
- e. La corriente eléctrica del Centro es de 220V antes de utilizar cualquier aparato eléctrico, asegúrese de que el voltaje es el adecuado.
- f. Cuide de que en cada momento sólo permanezcan encendidas aquellas luces que sean necesarias y colabore apagando las demás.
- g. Durante las horas de limpieza procure facilitar las misma, estando prohibido pasar a la zona de habitaciones durante estas horas .
- h. Las puertas del Centro permanecerán cerradas de 23 horas a 8 horas de la mañana en invierno y de 24 horas a 8 horas durante el verano. Si por cualquier causa Vd. debiera regresar más tarde, deberá comunicarlo al personal auxiliar del Centro.
- i. Cuando se ausente del Centro, deberá entregar siempre las llaves en recepción por si se le extravían en la calle.
- j. Si por cualquier causa pernoctase fuera del Centro deberá comunicarlo con un día, al menos de antelación. Así como las salidas que tenga que realizar fuera de la localidad por

- diferentes razones. Consultas médicas, visitas a familiares.
- k. Tanto el resto de los residentes, como los trabajadores del Centro, merecen su respeto y consideración, cuando se dirija a ellos, hágalo con amabilidad.
  - l. Cuando tenga algún problema con su compañero de habitación y otro residente o trabajador del Centro, procure evitar cualquier tipo de enfrentamiento, póngalo en conocimiento de los Órganos de Gestión y Representación.
  - m. Todos los residentes tendrán un período de prueba de 15 días.
  - n. No se les despertará a una hora determinada pero debe estar la habitación libre para la limpieza y no se servirán comidas fuera de los horarios establecidos al efecto.
  - o. No hay hora establecida para acostarse mientras no molesten a los demás.

#### C.1.— COMEDOR

- a) El menú es único para todos, salvo los regímenes prescritos por su médico.
- b) El menú se fijará semanalmente en el tablón de anuncios. Los horarios deben cumplirse con la mayor rigurosidad, para evitar trastornos en el servicio. Si por alguna circunstancia prevé la imposibilidad de hacerla, deberá comunicarlo con la debida antelación.
- c) El horario se establecerá dentro de los siguiente márgenes:

**Desayuno:** de 9.00 h a 10.00 h.  
**Comida:** de 13.30 h a 14.30 h.  
**Merienda:** a las 17.00 h.  
**Cena:** en Invierno de 20.00 h a 21.00 h en Verano de 20.30 h a 21.30 h  
**Suplemento:** en Invierno a las 23.00 h en Verano a las 24.00 h.

- d) Se sirve merienda ligera por la tarde, así como suplemento antes de dormir.
- e) No está permitido sacar utensilios del comedor, tales como cubiertos, vasos, servilletas, etc., ni entrar alimentos que no sean propios del Centro.
- f) Si fuera necesario, el personal auxiliar del Centro establecerá el sitio a ocupar en el comedor y si por cualquier causa se desea cambiar, la petición se efectuará siguiendo los cauces establecidos por el Reglamento de Régimen Interno.

#### C.2.— HABITACIONES

- a) En la habitación el residente repartirá equitativamente el espacio con su compañero, si la habitación es doble, facilitándole en todo momento la colocación de prendas y utensilios. Distribuirán el horario de forma que puedan disponer, igualmente del servicio común, facilitando las necesidades urgentes del compañero y manteniendo la debida limpieza.



AYUNTAMIENTO  
DE  
GRANJA DE TORREHERMOSA

- b) Se permite la colaboración en la limpieza de la habitación, en aquellas tareas para las que el usuario se encuentre capacitado.
- c) No se permitirá, salvo en caso de enfermedad, y con la debida autorización, permanecer en las habitaciones y servir comidas en ellas.
- d) Se abstendrá de modificar las instalaciones de las habitaciones y de utilizar aparatos eléctricos no autorizados.
- e) Si observa alguna anomalía que se produzca en su habitación ( fontanería, electricidad, etc) deberá comunicarla al personal responsable.
- f) La utilización privada de aparatos de radio y TV, estará supeditada a que no molesten a los compañeros o vecinos de habitación.
- g) No está permitido tender, lavar ropa dentro de las habitaciones así como utilizar las ventanas para secar las prendas. Tampoco se podrán arrojar objetos ni desperdicios al exterior.
- h) No se permitirá mantener relaciones sexuales en la habitación con personas del exterior.
- i) No se guardarán en las habitaciones alimentos.
- j) Para evitar posibles accidentes, se pondrá especial cuidado en dejar los grifos cerrados y las luces apagadas al salir de la misma.
- k) No se permitirá beber alcohol en las habitaciones.
- l) Durante las horas de descanso evite todo aquello que pueda molestar al resto de los residentes.

El horario establecido es el siguiente:

- <b>Invierno</b>	<b>15.00 h a 16.00 h</b>	y de	<b>23.00 h a 8.00 h.</b>
- <b>Verano</b>	<b>15.00 h a 17.00 h</b>	y de	<b>24.00 h a 8.00 h.</b>

- m) Los residentes serán responsables de la limpieza y cuidado de los objetos de su propiedad que estén colocados en su habitación.
- n) Se espera que los residentes con autonomía se bañen o asean con la periodicidad establecida.
- ñ) No podrán utilizar braseros, infiernillos , estufas, planchas, etc..
- o) No se podrá tener animales en las habitaciones salvo que sea necesario ( Invidentes , etc..)
- p) Por razones de servicios, los /las residentes podrán ser cambiados de habitación:
  - o Por baja de un /a residente.
  - o Por problemas de convivencia.
  - o Por estimarlo necesario los Órganos de Gestión y Representación.
- q) No se permitirá que los residentes entren en las habitaciones que no sean suyas.

### C.3.— LAVANDERIA



AYUNTAMIENTO  
DE  
GRANJA DE TORREHERMOSA

- a) El cambio de sábanas se efectuará una vez por semana, y cada vez que sea necesario por circunstancias puntuales, (enfermedad etc).
- b) La ropa de los residentes será marcada por un número, antes de ingresar en el Centro. Este servicio no se hace responsable del extravío de las prendas que no estén marcadas.
- c) No está permitido entregar para su lavado prendas estropeadas o renovar su vestuario cuando sea necesario.
- d) Se establece como medida higiénica el cambio diario de ropa interior.
- e) Cuando el personal del Centro observe mala imagen en el/la residente por estar mal vestido o aseado, con ropa sucia u en mal estado, se le indicará para que lo corrija.
- f) La ropa para lavar se depositará en las zonas previamente indicadas al efecto. Asimismo deberán respetar los días de entrega de ropa limpia, que serán determinados por el personal auxiliar del Centro.

#### **C.4.— SERVICIO MÉDICO.**

- a) Siempre que el estado físico de un residente lo exija, recibirá la visita del médico de cabecera en su habitación.
- b) Los residentes deberán acudir a la consulta por sí mismos, siempre que puedan hacerla.
- c) Cuando el residente necesite trasladarse a algún centro especializado, deberá hacerla por su cuenta o contar con la ayuda de sus familiares. En caso de no tener familia, y ser urgente su atención, un trabajador del Centro podrá acompañarlo.
- d) Los familiares serán quienes se hagan cargo del residente si es hospitalizado.
- e) Cuando los residentes no puedan valerse por sí mismos se les buscará una solución adecuada a su situación, que se acordará cuando se produzca la situación: efectuar acuerdos de familia, contratar personal de apoyo pagado por el beneficiario o sus familiares, solicitar ingreso en un Centro adecuado, o cualquier otra solución que se considere oportuna.

#### **C.5.— VISITAS.**

- a) Los residentes podrán recibir a sus visitas en los salones destinados a tal efecto.
- b) Las visitas se ajustarán a las siguientes normas:
  - 1.- Una vez que se comunique la visita, ésta esperará en el habitáculo destinado a tal efecto hasta la llegada del residente, quien le acompañará durante el tiempo que dure la mismas y dentro del horario establecido, salvo circunstancias especiales.
  - 2.- Procurará respetar las instalaciones del Centro, teniendo especial cuidado si vienen acompañados de menores, haciéndose responsables los familiares de los posibles desperfectos que se pudieran ocasionar.
  - 3.- No podrán acceder a las habitaciones, salvo que tuvieran autorización expresa

para ello y en todo caso permanecerán en las mismas el tiempo estrictamente necesario.

- c) Los Órganos de Gestión del Centro, podrán establecer un tope máximo de visitas por día.

#### **D. SISTEMA DE COBRO DEL PRECIO DE LOS SERVICIOS.**

El régimen de precios se regulará por las tarifas establecidas en el Centro, según el estado físico y/o psíquico del Residente, a los cuales deberán adicionarse los impuestos que resulten de aplicación en cada momento.

- a) El sistema de cobro se llevará a cabo mensualmente, teniendo en cuenta:
  - 1) Primer mes por adelantado y en efectivo.
  - 2) Los siguientes meses, el cobro se efectuará mediante transferencia bancaria.
- b) El pago de las distintas mensualidades se efectuará por adelantado, dentro de los cinco primeros días de cada mes, mediante domiciliación bancaria, emitiendo la correspondiente factura acreditativa del pago, previa comprobación del mismo en los dos últimos casos, no procediendo, en ningún supuesto ni por ningún concepto o causa, la devolución total o parcial de cantidad alguna relativa a la mensualidad abonada.
- c) El precio establecido se actualizará anualmente a tenor de las variaciones del IPC interanual o del convenio colectivo aplicable a este centro. Se imputará la variación mayor de estas dos variables.
- d) En el caso de que cambie el estado físico o psíquico del Residente, este Centro se reserva el derecho a incrementar el precio de la estancia con los complementos o servicios concertados que correspondan de acuerdo a las tarifas publicadas, independientemente de que sea a primeros de año o no.
- e) No está incluido en el precio de la estancia:
  - 1. Todo material que precise el Residente para su uso personal: silla de ruedas, andadores, útiles de aseo personal etc.
  - 2. Los costes de las excursiones programadas por la Entidad a las que el Residente podrá acogerse de forma voluntaria.
  - 3. Otros servicios prestados por profesionales ajenos a la Residencia (Odontólogos, etc.). Teléfono y análogos.
- d) El supuesto de que los recibos de estancia mensual resultaran impagados se pasarían al cobro por segunda vez, añadiéndole los gastos ocasionados por la devolución.

En tal caso, ésta circunstancia se pondrá en conocimiento del Residente, de la persona



responsable o del representante, con objeto de proceder a su regularización

Si en el plazo de 15 días a contar desde la primera devolución, no se llegase al total resarcimiento de la deuda, el contrato se resolverá de forma automática. No obstante, el nuevo impago del recibo, da derecho a la rescisión del contrato por parte del Centro.

- e) En el caso de que el Residente decidiera causar baja de forma voluntaria en el Centro por cualquier motivo, deberá ponerlo en conocimiento de la misma con una antelación mínima de 15 días, no procediendo la devolución del mes abonado.
- f) La baja del Residente, cualquiera que fuere la causa, no implicará la devolución de la parte no consumida de la mensualidad abonada, quedando ésta, por tanto en poder del Centro.
- g) En caso de defunción, en la liquidación final se contemplará:
  - 1) El cobro, por parte del Centro, de los gastos ocasionados y o pagados efectivamente por el óbito, puesto que todos ellos son de cargo y cuenta del Residente.

## E.- SOLICITUDES Y SISTEMA DE ADMISIONES.

Para el inicio de la actividad, en caso de haber más solicitudes que plazas, se creará una Comisión del Pleno y Trabajadora Social para determinar, según su criterio, la admisión en el Centro.

- a) La admisión en el Centro de Mayores, se llevará a cabo teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

### 1) Plazas Libres:

- Válidos.

### 2) Fecha de solicitud de entrada.

En caso de no existir plazas libres, la fecha de solicitud de entrada quedará registrada en el fichero de posibles ingresos y por riguroso orden de temporalidad se procederá a llamar a los teléfonos de contacto registrados en la solicitud de ingreso.

- b) Para admisión de nuevos residentes en el Centro, Asistida, no asistida o Mixta, se observarán las siguientes reglas:
  - 1.- Filiación del interesado y familiar.
  - 2.- Datos identificativos del familiar, persona responsable o representante.
  - 3.- Descripción del estado físico y psíquico del nuevo Residente.
  - 4.- Acuse de recibo del presente Reglamento y firma en cada una de sus hojas en prueba de conformidad.



AYUNTAMIENTO  
DE  
GRANJA DE TORREHERMOSA

- c) El futuro nuevo Residente aportará certificado médico de su estado físico y psíquico. En caso contrario, se someterá a una revisión por el Médico Titular del Centro, quien emitirá informe que se unirá al expediente personal del Residente y que tendrá carácter vinculante para ambas partes, sometiéndose, por tanto, expresamente al mismo.
- d) En el caso de que por el nuevo Residente se aporte certificado del médico sobre su estado físico y psíquico, se practicará revisión médica previa a su ingreso, a cargo del Centro, para corroborar o no la información aportada. En caso de discrepancia entre ambos informes prevalecerá éste sobre aquel.
- e) La condición de socio o residente se perderá por alguna de las siguientes causas:
  - 1) A petición Propia.
  - 2) Por sanción disciplinaria
  - 3) Por fallecimiento.
- f) Si el solicitante del ingreso por cualquier motivo no se acogiese al derecho que le asiste de reserva de plaza, se corre el turno hasta el siguiente, así sucesivamente hasta que la plaza vacante quedase ocupada.
- g) Entre el Centro, el interesado y, en su caso, la persona responsable del mismo, se formalizará un contrato que regulará todos los aspectos de la relación entre las partes contratantes desde el ingreso del nuevo Residente hasta su baja.
- h) En caso de que el nuevo Residente no pueda firmar el Contrato por imposibilidad física o psíquica, firmará su representante.
- i) Si el Residente no supiese firmar, colocará la huella dactilar del dedo índice derecho en el lugar reservado para su firma, delante de los testigos que firmarán debajo de la impresión dactilar. De no saber firmar el responsable o representante, se actuará de idéntica forma que para el Residente.
- j) El contrato podrá rescindirse a instancia del Centro cuando el residente incurra en alguna de las siguientes circunstancias:
  - 1) El Impago de cualquiera de los recibos por su estancia en el Centro.
  - 2) No respetar las normas de convivencia del Centro.
  - 3) Entorpecer la buena marcha del Centro.
  - 4) La embriaguez habitual o la drogadicción.
  - 5) La desidia y abandono de su higiene personal, negándose a recibir la asistencia del personal del Centro.
  - 6) El acoso sexual, o de otra índole, o su tentativa, o cualquier otro tipo de vejaciones a otro residente o personal del Centro.

## F.- SISTEMA DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS ÓRGANOS DE GESTIÓN.



AYUNTAMIENTO  
DE  
GRANJA DE TORREHERMOSA

- a) El sistema de participación de los usuarios en los órganos de gestión se concreta mediante la Asamblea General, que se constituye por los usuarios del Centro y sus trabajadores, estos últimos con voz pero sin voto.

La Asamblea General se reunirá en sesión ordinaria cuantas veces sean necesarias, a petición del 25% de los residentes o socios.

- b) La convocatoria de cada Asamblea se realizará por el Presidente de la misma o por el Director del Centro, con una antelación mínima de siete días. Se hará pública en el tablón de anuncios del Centro, haciéndose constar su carácter, la hora y el orden del día.

La Asamblea quedará formalmente constituida con la presencia de al menos el 10% de los socios o residentes en primera convocatoria y en segunda, que necesariamente se realizará mediar hora después, cualquiera que sea el número de asistentes.

- c) Una vez reunida, se efectuará la oportuna elección del Presidente y del Vicepresidente de la Asamblea General por el procedimiento de mano alzada, previa presentación de los candidatos a cada cargo. La duración del mandato será de dos años o hasta que cause baja en el Centro alguno de sus miembros.
- d) Los acuerdos de la Asamblea se tomará por mayoría simple de los presentes.
- e) En cada reunión de la Asamblea se levantará un acta donde figure:
- 1) Número de asistentes.
  - 2) Desarrollo del orden del día.
  - 3) Acuerdos tomados.

Una copia del acta deberá hacerse pública en el tablón de anuncios del Centro.

- f) Son facultades de la Asamblea General:
- 1) Elaborar programas anuales de actividades.
  - 2) Acordar por mayoría de 2/3 la renovación de los cargos de la Asamblea, siempre que medie causa justificada.
  - 3) Planteamiento y resolución de posibles problemas que pudieran surgir en el Centro, con el objeto de procurar y mejorar el buen funcionamiento del Centro.
  - 4) Elaborar un acta o informe sobre el funcionamiento del Centro.
  - 5) Velar por unas relaciones de convivencia participativa y democrática entre los usuarios.
  - 6) Adoptar los acuerdos pertinentes en materia de premios y sanciones.
  - 7) Estimular la solidaridad entre los socios y residentes.

## **G.- ÓRGANOS DE GESTIÓN Y REPRESENTACIÓN.**



Los Órganos de Gestión y Representación son:

#### **G.I EL RESPONSABLE O DIRECTOR DEL CENTRO.**

Sus Funciones son:

- Hacer cumplir el pliego de condiciones.
- Recibir propuestas relativas a la mejora de los servicios que presentan en el Centro. Recibir de los usuarios las anomalías e irregularidades observadas por los mismo en el Centro, tanto relativas a las instalaciones / Servicios como las relaciones entre usuarios y entre éstos y el personal del Centro.

#### **H.- SISTEMA DE RECOGIDA DE SUGERENCIAS Y CANALIZACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

- a) Se habilitará un sistema de recogida de reclamaciones, quejas y sugerencias. Para ello se instalará un buzón en un lugar visible del Centro, donde los usuarios podrán depositar las mismas. Éstas serán estudiadas por el Órgano Directivo del Centro que será el encargada de emitir la resolución procedente.
- b) Cuando la queja afecte a más de un usuario o a la organización del Centro y la resolución de la misma requiera cierta complejidad, será convocado por el Director del Centro una Asamblea General que tendrá como orden del día la problemática planteada.
- c) Las reclamaciones, quejas y sugerencias, se efectuarán en hojas tipo, que el Centro habilitará para tal fin.

#### **I.- INFRACCIONES Y SANCIONES.**

##### **I. DE LAS INFRACCIONES:**

La actuación anómala de los usuarios en el Centro o en las actividades desarrolladas por los mismos, serán recogidas en el libro de incidencias habilitado para tal fin, donde se recogerán diariamente por parte del personal auxiliar que trabaja en el mismo, con indicación de algún testigo de los hechos, si lo hubiera.

##### **Infracciones Leves**

- 1) Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo creando en el centro situaciones de malestar
- 2) Utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios del Centro o perturbar las actividades del mismo.
- 3) Promover y participar en altercados, riñas, peleas de cualquier tipo, con usuarios y /0 personal del Centro, siempre que no deriven daños graves a terceros.



4) Falta de respeto a otros usuarios o personal del Centro.

### **Infracciones Graves**

- 1) La reiteración de tres faltas leves.
- 2) El deterioro intencionado de las instalaciones o enseres del Centro.
- 3) La sustracción de objetos propiedad de uno de los usuarios, de los trabajadores o del Centro.
- 4) No comunicar la ausencia del Centro, cuando ésta tenga una duración superior a veinticuatro horas e inferior a cuatro días.
- 5) Demora injustificada de un mes en el pago de la estancia.
- 6) Utilizar aparatos o herramientas no autorizadas en el Centro.
- 7) Falsear y ocultar datos en relación con el disfrute de cualquier prestación o servicio.

### **Infracciones Muy Graves.**

- 1) La reiteración de tres faltas graves.
- 2) Agresión física o malos tratos graves a otros usuarios o personal del Centro.
- 3) La embriaguez habitual, siempre que deteriore la normal convivencia en el Centro.
- 4) Demora injustificada de dos meses en el pago de las cuotas.
- 5) No comunicar las ausencias del Centro residencial cuando ésta sea superior a cuatro días.
- 6) Falsear u ocultar declaraciones o aportar datos inexactos y relevantes en relación con la condición de residente.

## **II.- DE LAS SANCIONES.**

Sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiera lugar, las sanciones se podrían imponer a los usuarios que incurran en algunas de las faltas mencionadas en el apartado anterior, serían las siguientes:

### **Por Infracciones Leves:**

- 1) Amonestación verbal privada.
- 2) Amonestación individual por escrito.
- 3) Suspensión de los derechos de residente por un período de 15 días a dos meses.
- 4) Prohibición del derecho al disfrute de servicios lúdicos y de participación en actividades del Centro en un tiempo no superior a dos meses.

### **Por Infracciones Graves**

- 1) Suspensión de los derechos de los residentes por un tiempo no superior a seis meses.
- 2) Prohibición del derecho a disfrute de servicios lúdicos y de participación en actividades del Centro en un tiempo no superior a seis meses.



- 3) Traslado forzoso por un período no superior a dos meses.

### **Por Infracciones Muy Graves.**

- 1) Suspensión de los derechos de residentes por un período de seis meses a dos años.
- 2) Pérdida definitiva de la condición de residente del Centro.

### **III.- IMPOSICIÓN DE SANCIONES:**

1. Las sanciones por infracciones leves, graves y muy graves, serán impuestas por la Comisión de Evaluación y Seguimientos, mediante, el correspondiente expediente disciplinario, comunicándole al usuarios los correspondientes recursos contra la sanción impuesta, al objeto del posible recurso administrativo o contencioso administrativo que el residente pueda imponer.
2. En los casos de riesgo inmediato para la integridad física de los usuarios o personal del Centro, el Responsable del mismo adoptará las medidas cautelares que considere oportunas, comunicándolo inmediatamente a la Comisión de Evaluación y seguimiento del Centro.

### **IV.- PRESCRIPCIÓN DE LAS SANCIONES**

1. Las infracciones leves prescribirán a los dos meses.
2. Las infracciones graves prescribirán a los cuatro meses.
3. Las infracciones muy graves prescribirán a los seis meses.

El plazo para el inicio de la prescripción empezará a contar desde el día en que se hubiese cometido.

El plazo de la prescripción se interrumpe cuando el usuario reciba la comunicación de la incoación del expediente disciplinario y el nombramiento del Instructor. En el caso de la paralización del expediente por causas ajenas a la voluntad del expeditado, y transcurrido un período de 60 días sin reanudarse, seguirá contado el plazo para la prescripción.

### **V.- DE LA CANCELACION DE LAS SANCIONES.**

En el caso de la firmeza de las sanciones impuestas, y una vez anotado en su expediente personal, se cancelarán de oficio o por petición del usuario, una vez transcurrido los siguientes plazos:

- a) En las sanciones por infracciones leves, DOS MESES.
- b) En las sanciones por infracciones graves, CUATRO MESES.
- c) En las sanciones por infracciones muy graves, SEIS MESES.

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

Los sancionados por faltas graves o muy graves, no podrán participar como elegibles en los PROCESOS ELECTORALES que se celebren en el Centro mientras que no quede cancelada la



anotación a la cual se refiere el párrafo anterior.

### **APROBACIÓN.-**

La presente Ordenanza fue aprobada con carácter definitivo el 16 de noviembre de 2006 y publicada en el **Boletín Oficial de la Provincia nº 12 de fecha 17 de enero de 2007.**

Granja de Torrehermosa a 19 de enero de 2007.

EL ALCALDE  
Fdº Daniel del Castillo Corvillo

EL SECRETARIO INTERVENTOR  
Fdº José Antonio León Anguas.