

REGLAMENTO DE RÉGIMEN  
INTERNO DE LA JUBILOTECA  
EN EL CENTRO IRUÑALDE  
BERRIKILAN, S.L.

## JUBILOTECA

### REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

#### ÍNDICE

#### **TÍTULO 1. DEL CENTRO, HORARIOS Y SERVICIOS**

Artículo 1. Objeto del reglamento y ámbito de aplicación

Artículo 2. Denominación y objetivos del Centro

Artículo 3. Titularidad y ubicación

Artículo 4. Calendario y horarios del servicio

Artículo 5. Catálogo de servicios

Artículo 6. Opciones de servicio

Artículo 7. Beneficiarios/as

#### **TÍTULO 2. DE LA ADMISIÓN DE USUARIOS/AS**

Artículo 8. Requisitos de acceso

Artículo 9. Procedimiento de acceso al centro

Artículo 10. Lista de espera

Artículo 11. Ingreso y periodo de adaptación

Artículo 12. Régimen de reservas de plaza

Artículo 13. Aportación económica de las personas usuarias

Artículo 14. Causas de extinción del servicio

### **TÍTULO 3. DE LOS DERECHOS Y DEBERES**

Artículo 15. Derechos de las personas usuarias

Artículo 16. Deberes de las personas usuarias

### **TÍTULO 4. DEL FUNCIONAMIENTO Y CONVIVENCIA DEL CENTRO**

Artículo 17. Normas de funcionamiento

Artículo 18. Normas de convivencia

### **TÍTULO 5. DE LOS CAUCES DE PARTICIPACIÓN**

Artículo 19. Cauces de participación

Artículo 20. Quejas y sugerencias

Artículo 21. Efectos de las quejas

Artículo 22. Presentación de las quejas

Artículo 23. Atención a la persona usuaria

Artículo 24. Procedimiento de quejas y sugerencias

### **TÍTULO 6. RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES**

Artículo 29. Infracciones

Artículo 29.1. Faltas leves

Artículo 29.2. Faltas graves

Artículo 29.3. Faltas muy graves

Artículo 30. Sanciones

Artículo 30.1. Faltas leves

Artículo 30.2. Faltas graves

Artículo 30.3. Faltas muy graves

Artículo 31. Órgano sancionador

Artículo 32. Procedimiento sancionador

Artículo 33. Extinción de la responsabilidad

Artículo 34. Prescripción de infracciones y sanciones

Artículo 35. Normativa supletoria sancionadora

## TÍTULO 1. DEL CENTRO, HORARIOS Y SERVICIOS

### Artículo 1. Objeto del reglamento y ámbito de aplicación

Es objeto del presente reglamento la regulación del servicio de Jubiloteca dirigido a personas mayores. En este documento se plasman aspectos relativos al funcionamiento y organización de dicho recurso, cuyo ámbito de aplicación será el ámbito espacial y funcional del Centro. Tiene carácter de obligado cumplimiento para aquellas personas usuarias de los servicios que se prestan en el centro, para sus familiares, para el personal profesional, así como para el voluntariado que opere en el centro.

A los efectos del presente reglamento se entiende como personas usuarias, las destinatarias directas de la prestación o servicio.

### Artículo 2. Denominación y objetivos del centro

1. Según la ORDEN FORAL 91/2023, de 24 de febrero, de la consejera de Derechos Sociales, por la que se aprueba la convocatoria de subvenciones a entidades locales para el desarrollo del Programa de Jubiloteca: El objetivo de este programa es promocionar la autonomía y prevención de la dependencia para las personas mayores. Se pretende, a través de programas y actividades, promocionar estilos de vida activos, preservación de la independencia funcional, con el objetivo de mejorar la calidad de vida.

#### 2.1 Objetivos generales

De cara a las personas cuidadoras, conseguir a través de la **Servicio Jubiloteca-Promoción de Autonomía** una cierta **conciliación** de su vida

De cara a las personas usuarias:

- Promover el **envejecimiento activo**.
- Favorecer **hábitos de vida** preventivos y saludables. Fomentar la autonomía en sus actividades habituales.
- Conservar o reforzar su sentimiento de **pertenencia** a la comunidad.
- Mantener o incrementar su **integración** en el entorno, tanto natural como social, económico y cultural.

#### 2.2 Objetivos específicos

- Mejorar su conocimiento de **aspectos básicos de salud**: nutrición, higiene, movimiento, esfuerzos, etc.

- Mantener o incrementar la **capacidad física** para llevar a cabo sus tareas básicas diarias.
- Mantener o incrementar la **capacidad intelectual**, en especial la memoria.
- Incrementar su **capacidad de expresión** a través de los lenguajes oral, plástico, musical y corporal.
- Mejorar su **comunicación** para lograr la correcta expresión de necesidades, emociones y estados de ánimo, favoreciendo sus relaciones con los demás.
- Aumentar la **autoestima** y la confianza en una misma.
- Reforzar las **relaciones**, familiares o no, tanto con iguales como con otras generaciones.
- Conocer y **valorar el entorno** en el que viven, tanto geográfico y natural (medioambiente) como humano y social (educación, cultura, participación, etc.)

### Artículo 3. Titularidad y ubicación

1. El Centro Iruñalde es propiedad del Ayuntamiento de Berriozar quien delega la gestión del mismo a las sociedad pública Berrikilan, S.L.
2. El Centro se encuentra ubicado en C/ Iruñalde, s/n, de Berriozar (Navarra).

### Artículo 4. Calendario y horarios del servicio

1. El servicio se prestará durante 10 meses, de lunes a viernes, con un mínimo de 3 días a la semana, 3 horas diarias

Berrikilan, S.L. podrá variar el número de días y de horas de servicio si las necesidades detectadas así lo aconsejan.

### Artículo 5. Catálogo de servicios

- TALLER ESTIMULACIÓN COGNITIVA
  - **Promover el envejecimiento activo:** A medida que las personas envejecen, es importante mantenerse activo tanto física como mentalmente.
  - **Mejorar la calidad de vida:** Las personas mayores pueden experimentar una disminución en su calidad de vida si tienen problemas cognitivos.

- **Prevenir el aislamiento social:** Las personas mayores pueden experimentar aislamiento social debido a la falta de actividades y oportunidades para interactuar con los demás.
- **Retrasar el inicio de enfermedades neurodegenerativas:** La estimulación cognitiva regular puede ayudar a retrasar el inicio de enfermedades neurodegenerativas como el Alzheimer y la demencia.
- **Mejorar la autoestima:** La participación en un programa de estimulación cognitiva puede mejorar la autoestima de las personas mayores, ya que les brinda la oportunidad de aprender nuevas habilidades y ejercitar su mente.

#### TALLER DE BIENESTAR EMOCIONAL Y SOCIALIZACION

- El objetivo principal de un taller de bienestar emocional para personas mayores es ayudar a las participantes a comprender y manejar sus emociones de una manera saludable, lo que puede mejorar su bienestar emocional, físico y social.

#### TALLER PSICOMOTRICIDAD

- Facilitar un **envejecimiento bio psico afectivo** saludable.
- Revalorizar el cuerpo y **potenciar la autoestima** para una asunción positiva del cuerpo que envejece.
- Instaurar **hábitos saludables** que produzcan bienestar y satisfacción, así como propiciar **vivencias** que generen momentos de alegría, distracción y bienestar.
- Desarrollar la capacidad **de expresión corporal y la participación activa**.
- Promover la **educación para la salud**, informando de la relación entre ejercicio físico y alimentación, higiene de vida, sueño, estados de ánimo, etc.
- Mejora de la **flexibilidad, resistencia cardiovascular, respiración, comunicación corporal, atención y memoria**. También la **confianza y seguridad** y el bienestar emocional.
- Fortalecer la **musculatura y el aparato locomotor**.

#### Artículo 6. Opciones de servicio

Como norma general de acceso al servicio, los/as usuarios/as deberán acudir un mínimo de 3 días a la semana, 3 horas diarias.

#### Artículo 7. Beneficiarios/as

Las personas destinatarias de este Programa son aquellas personas mayores de 65 años que sin llegar a presentar dependencia, presenten signos de fragilidad, y las personas mayores de 60 años con discapacidad.

Son sujetos de la atención preferente del Centro:

- a) Personas mayores que vivan solas o en compañía de otras personas mayores en las que confluyan situaciones de fragilidad.
- b) Personas mayores que, residiendo con otros miembros de la familia, necesiten del apoyo de ésta en sus funciones de cuidado, compañía, etc.
- c) Personas mayores con un grado de autonomía variable, que abarca desde la autonomía para las actividades básicas de la vida diaria, hasta ciertas dificultades en alguna de dichas actividades, sin un estado físico y/o psíquico muy deteriorado.
- d) Personas mayores con carencias debido a su deterioro y/o aislamiento social, falta de apoyo y/o habilidades sociales para mantener, mejorar y/o incrementar sus relaciones sociales, su integración en el entorno y su participación social.

## **TÍTULO 2. DE LA ADMISIÓN DE USUARIOS/AS**

#### Artículo 8. Requisitos de acceso

Las personas que deseen solicitar el acceso al Programa de Jubiloteca deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Haber cumplido 60 años de edad y/o estar jubilado/a o ser pensionista.
- b) Acreditar estar inscrito en el Padrón Municipal de Berriozar o en cualquiera de los Ayuntamientos que hayan suscrito convenio de colaboración para el ingreso de sus vecinos/as en este Centro, en el momento de presentación de la solicitud.
- c) Documento que acredite la valoración de dependencia, según lo dispuesto en la Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia: No dependiente o Moderado.

- d) En caso de no tener valoración o que ésta no se corresponda con su situación actual. Será necesaria una previa valoración por el Equipo del Centro, que tendrá en cuenta estos indicadores
- Continencia urinaria y/o fecal.
  - Autonomía traslados.
  - Nivel cognitivo. (No MEC<15)

Además de estos requisitos citados, la persona usuaria deberá presentar un estado de salud que no requiera asistencia continuada en instituciones sanitarias ni adopción de medidas de salud pública. Tampoco deberá padecer trastornos de conducta que puedan perturbar gravemente la convivencia en el centro.

#### Artículo 9. Procedimiento de acceso al centro

1. Las solicitudes para acceder al Programa de Jubiloteca se formularán por escrito dirigido al mismo centro, en el modelo oficial que se les facilitará. Los Servicios Sociales de Base, los Centros de Salud y el propio Centro facilitarán a las personas solicitantes cuanta información y orientación sea necesaria para cumplimentar y tramitar dicha solicitud.
2. Junto a las solicitudes, los interesados e interesadas deberán aportar los documentos necesarios para justificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Artículo 8.

Así, deberá acompañarse de la siguiente documentación:

- a. Fotocopia del D.N.I. del solicitante
  - b. Certificado de convivencia de Padrón de la persona solicitante expedido por el Ayuntamiento
  - c. Fotocopia de la declaración de IRPF del último ejercicio, en caso de estar obligado/a a ésta de la persona solicitante y de los miembros de la unidad familiar. En el supuesto de que no esté obligado a presentar la declaración de IRPF, certificado que acredite esta circunstancia y documento que acredite los ingresos que percibe.
  - d. Informe médico sobre el estado de salud de la persona solicitante, según modelo establecido.
  - e. Documento que acredite la valoración de dependencia, según lo dispuesto en la Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia.
3. La trabajadora social del Centro comprobará el contenido de las solicitudes presentadas, pudiendo a estos efectos, de oficio o a través de la persona solicitante, recabar los datos e informes que sean necesarios para la tramitación de la solicitud.

#### Artículo 10. Lista de espera

La lista de espera es el instrumento a través del cual se establece un orden de preferencia entre las personas que obtengan el reconocimiento de su derecho a acceder al servicio de Centro de Día, pero a las que aún no se les haya asignado plaza

por no existir vacante disponible en la fecha de la resolución.

Berrikilan, S.L. o el Servicio Social de Base o el Centro de Salud, informarán a las personas interesadas sobre su situación en la lista de espera.

Los criterios que se aplicarán para configurar y actualizar la lista de espera serán la puntuación obtenida por la persona solicitante tras su valoración, así como la fecha de presentación de la solicitud.

Los/as solicitantes estarán obligados/as a poner en conocimiento de Berrikilan, S.L. o del Servicio Social de Base cualquier variación que se produzca en sus circunstancias económicas, socio-familiares y de salud .

#### Artículo 11. Ingreso y periodo de adaptación

1. Aprobado el ingreso en el Programa, la persona usuaria deberá presentarse en las instalaciones del centro en la fecha acordada con el/la Trabajador/a Social.
2. Cuando concurren circunstancias especiales que impidan el ingreso en la fecha o plazo establecido, las personas interesadas podrán solicitar cambio de fecha o ampliación del plazo de incorporación, fijando una nueva fecha.
3. Si pasados dos días desde la fecha acordada la persona interesada no se ha incorporado al recurso sin causa justificada, se entenderá que éste renuncia a los derechos derivados del expediente tramitado.
4. Con carácter previo al ingreso, o en todo caso el mismo día, el centro informará a la futura persona usuaria de las normas que rigen el funcionamiento del centro, en un lenguaje claro y comprensible. El ingreso en el centro conllevará para la persona usuaria la aceptación de dichas normas.
5. Durante los treinta primeros días naturales a contar al siguiente al del ingreso en el centro, las personas usuarias se hallarán en periodo de adaptación personal a las características y funcionamiento del centro, así como a los hábitos convivenciales mínimos que garanticen una correcta atención y bienestar para todas las personas usuarias. El/la Trabajador/a Social y la persona encargada de la atención de los/as usuarios/as, comentarán en todo momento con cada usuario/a y con sus familiares, en caso de tenerlos, los problemas que vayan surgiendo y se buscarán soluciones para lograr una correcta adaptación al recurso. Transcurrido este periodo, el interesado/a consolidará su derecho a plaza adjudicada.

#### Artículo 12. Régimen de reservas de plaza

1. En caso de ausencias justificadas, bien por hospitalización, enfermedad, vacaciones u otras circunstancias personales, se cobrará todo el mes, hasta final del mismo. En caso de ausencias justificadas superiores a un mes se podrá solicitar la reserva de plaza, en cuyo caso se aplicará el 100% de la cuota establecida.
2. Sólo se suspenderá el cobro de la mensualidad en bajas (enfermedad,

vacaciones) superiores a 1 mes.

3. De no justificar la ausencia, Berrikilan, S.L. estará facultada para rescindir la plaza conforme al artículo 14 de este Reglamento.

Asimismo, transcurridos tres meses de ausencia justificada, Berrikilan, S.L. estará facultada para rescindir la plaza sin opción a reserva alguna.

#### Artículo 13. Aportación económica de las personas usuarias

1. Las personas usuarias de la Jubiloteca deberán contribuir a los costes del servicio de acuerdo con las tarifas aprobadas anualmente por Berrikilan, S.L.
2. La cuota mensual que el usuario/a satisface, da derecho a la utilización de todos los servicios que presta el Centro, excepto el servicio de podología. El coste de dichos servicios se establecerá anualmente por Berrikilan, S.L.
3. Esta cuota mensual se cobrará a mes vencido el quinto día de cada mes.

#### Artículo 14. Causas de extinción del servicio

1. Baja voluntaria
2. Imposibilidad de convivencia con el resto de los/as usuarios/as del Centro.
3. Ausencia voluntaria y no justificada superior a 30 días naturales al año.
4. Ausencia voluntaria y justificada superior a tres meses continuados.
5. El retraso en el pago de la cuota económica mensual o su impago, con una demora de tres meses acumulativos, salvo que la persona usuaria no disponga de capacidad económica para solventarlo. La extinción del servicio no significa que se le exima del pago de las deudas hasta el momento contraídas con Berrikilan, S.L.
6. Pérdida de los requisitos recogidos en el artículo 8.
7. Incumplimiento del presente Reglamento de Régimen Interno.
8. Falsear intencionadamente datos del expediente administrativo para solicitar el acceso a una plaza, con pleno conocimiento.
9. No comunicar las variaciones producidas en su situación.
10. Cambio en la situación socio-sanitaria de la persona usuaria, deteriorándose su estado físico/psíquico, siendo imposible su atención en el centro.
11. Traslado a otro servicio
12. Fallecimiento

### TÍTULO 3. DE LOS DERECHOS Y DEBERES

#### Artículo 15. Derechos de las personas usuarias

Las personas usuarias del Centro de Día tendrán derecho:

- a) Al ejercicio de la libertad individual para el ingreso, la permanencia siempre que se respeten las normas del servicio, y la salida del establecimiento, con las

limitaciones establecidas en la legislación vigente para las personas con la capacidad modificada judicialmente y sin perjuicio, en el caso de servicios no públicos, homologados ni subvencionados, del derecho de admisión.

- b) A recibir del personal que presta el servicio un trato personalizado, afectuoso, digno y respetuoso con su intimidad, identidad y creencias, poniendo en valor y respetando la singularidad de cada persona, acercándose a sus biografías, circunstancias y proyectos de vida personales y atendiendo la diversidad como un elemento de riqueza.
- c) A recibir una atención personalizada de acuerdo con sus necesidades específicas, deseos, preferencias y los objetivos establecidos en su Plan de Atención Individual Centrado en la persona y a recibir apoyos que se orienten al logro de una vida significativa para cada una, según su identidad.
- d) Al reconocimiento de la vulnerabilidad y relaciones de interdependencia a lo largo de la vida, incluyendo el de relacionarse con su familia, amistades y personas de su entorno social, facilitándoles el acceso al centro, en la medida de las posibilidades de cada centro, para, con independencia de su situación y características, recibir su apoyo y para continuar su contribución a los demás.  
Se asesorará a las personas residentes en el caso de solicitudes de familiares que se considere que podrían conllevar un perjuicio de la propia persona residente.
- e) A participar, activa y responsablemente, de acuerdo con su capacidad, en las decisiones que le afecten en sus cuidados y a ser parte del Plan de Atención Individual Centrado en la persona, junto con sus familiares o personas de referencia o apoyo si así lo desea.
- f) Cuando las personas tengan barreras para ello, deberán poder también participar, teniendo derecho a contar a tal efecto los apoyos necesarios que les permitan realizar su plan orientado a facilitar el mayor bienestar posible.
- g) A participar en la organización, actividades y desarrollo en la vida del centro.
- h) A que la organización del centro/servicio y el personal se adapten, en todo lo posible para el titular, a las necesidades, circunstancias y preferencias de cada residente, siempre respetando los derechos del resto de usuarios y usuarias.
- i) A la intimidad y privacidad. Se garantizará la intimidad corporal y espacial de las personas en todo momento, poniendo especial atención en las actividades de autocuidado y respetando la confidencialidad de su información personal.
- j) A decidir, sin menoscabar la organización del centro, las horas de las comidas, a cuyos efectos es válido fijar franjas horarias siempre que permitan un margen de decisión para las personas usuarias.
- k) A recibir información, en particular sobre su situación personal y familiar, sobre sus derechos y deberes, que se entregarán a las personas usuarias en cualquier soporte, incluyendo las prestaciones mínimas garantizadas por ley, sobre el precio de sus servicios o la aportación al mismo, sobre las condiciones ofertadas por la persona o entidad prestadora del servicio en la correspondiente licitación por encima de las mínimas exigidas para participar en la misma, sobre aspectos que puedan afectar a su vida en el centro, y sobre el resultado de las inspecciones realizadas por el departamento competente en materia de servicios sociales.
- l) A recibir información, en un lenguaje comprensible, acerca de sus cuidados, de su salud, conforme a la normativa sobre derechos y deberes de las personas en materia de salud, y de los tratamientos médicos prescritos.
- m) A formular quejas y reclamaciones ante la dirección del centro y a recibir contestación, por escrito, informando lo que proceda acerca del objeto de su queja

o reclamación.

- n) A estar libre de sujeciones físicas y químicas. Solamente podrán prescribirse en supuestos excepcionales, y como única alternativa, de acuerdo con la normativa vigente en esta materia.
- o) A no ser expulsadas de un servicio, sin haberse llevado a cabo un procedimiento en el que haya sido informada sobre la causa de la expulsión y oída antes de la decisión final, sin perjuicio de la posibilidad de adopción de medidas cautelares inmediatas para la protección del servicio o de terceras personas.
- p) A ser oídas y tenidas en cuenta antes de formular las condiciones definitivas en que se va a licitar un servicio que les afecte.

#### Artículo 16. Deberes de las personas usuarias

Son deberes de los usuarios/as y sus familiares:

- a) Conocer y cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos, para la obtención y disfrute de las prestaciones y servicios, haciendo uso responsable de los mismos.
- b) Facilitar información veraz de los datos personales, convivenciales, económicos y patrimoniales y a presentar documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar su situación.
- c) Respetar la dignidad y los derechos del personal que presta los servicios.
- d) Respetar a las demás personas usuarias, comportándose correctamente con ellas.
- e) Utilizar con responsabilidad y cuidar las instalaciones y bienes muebles de los centros donde se presten los servicios sociales.
- f) Hacer frente a las obligaciones suscritas en este contrato en materia económica.
- g) Cumplir los compromisos y acuerdos convenidos con el centro y, en su caso, el contrato asistencial suscrito.

El incumplimiento probado de las obligaciones anteriormente especificadas podrá comportar la resolución del contrato.

#### **TÍTULO 4. DEL FUNCIONAMIENTO Y CONVIVENCIA DEL CENTRO**

##### Artículo 17. Normas de funcionamiento

- a) Todos/as los/as usuarios/as recibirán el mismo trato. No se podrá ejercer discriminación alguna por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición personal o social.

- b) En caso de que el usuario/a tenga que ir al médico, la familia deberá ocuparse de ello. En caso de urgencia el centro se encargará de hacerlo.
- c) Si el centro observara cualquier problema en la salud física y mental de sus usuarios/as avisará a la familia.
- d) Si la persona usuaria precisa la toma de medicación en el centro, deberá llevarla él/ella mismo/a.
- e) Si hay algún cambio en el estado de salud del usuario/a, deberá comunicarse al o a la Trabajador/a Social
- f) Con el fin de velar por la seguridad de los/as asistentes al centro, en el supuesto de que el usuario/a tenga alteraciones importantes de conducta, no podrá permanecer en el mismo.
- g) Están terminantemente prohibidas las propinas al personal del centro, tanto por parte de los/as usuarios/as como de sus familiares.
- h) Los familiares de la persona atendida son los responsables de dicha persona, no haciéndose responsable el Ayuntamiento de otras atenciones que las que presta en el Centro y en las horas señaladas en el presente reglamento.

#### Artículo 18. Normas de convivencia

- 1. Respetar los horarios y normas que, en cada caso, se determinen para la prestación de los servicios y realización de actividades.
- 2. Abstenerse de manipular instalaciones, mobiliario o cualquier aparato, debiendo avisar para ello al personal del Centro.
- 3. Colaborar en el mantenimiento de la higiene del Centro, haciendo uso correcto de papeleras, cuartos de baño, etc.
- 4. No se permitirá el acceso ni la estancia en el Centro de personas en situación de embriaguez o drogadicción.
- 5. No provocar ni participar en discusiones, escándalos o peleas en el Centro.
- 6. Tratar con educación y respeto a todas las personas.

### TÍTULO 5. DE LOS CAUCES DE PARTICIPACIÓN

#### Artículo 19. Cauces de participación

- 1. En cumplimiento del mandato de la Ley Foral 15/2006, de Servicios Sociales, de establecer cauces de participación de los/as usuarios/as y profesionales de los servicios sociales en la planificación, funcionamiento y evaluación de los servicios sociales, el Centro de Día dispone de los siguientes cauces:
  - a) La entrevista con los diferentes profesionales.
  - b) La utilización de las hojas de reclamación oficiales.
  - c) La exposición de la opinión, queja o sugerencia ante los responsables del Centro.
- 3. A petición de los propios usuarios/as, se podrá crear un órgano de representación de los mismos para la información sobre el funcionamiento y organización del centro, transmisión de sugerencias y quejas, y someter a

votación aquellos temas en los que se considere conveniente contar con el visto bueno de la mayoría de las personas usuarias.

#### Artículo 20. Quejas y sugerencias

Podrán ser objeto de sugerencia o queja todos aquellos aspectos de la organización, del funcionamiento o de las prácticas profesionales del Centro de Día, que incidan en la calidad de los servicios o que directa o indirectamente mejoren el ejercicio de los derechos de los/as usuarios/as.

#### Artículo 21. 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.

#### Artículo 22. Presentación de las quejas

1. Para la presentación de quejas y sugerencias las personas usuarias tendrán a su disposición:
  - a. Los buzones de sugerencias y quejas existentes en el centro.
  - b. Los responsables de la gestión del servicio.
2. El Centro pondrá a disposición de las personas usuarias formulariosdiseñados para consignar en ellos las sugerencias o quejas que estimen oportunas.

#### Artículo 23. Atención a la persona usuaria

Los/as responsables de la gestión del servicio deberán:

1. Facilitar la información necesaria
2. Atender a quienes deseen presentar sugerencias o quejas
3. Informarles del procedimiento o en su caso, sobre la conveniencia de optar por la vía administrativa o jurisdiccional
4. Registrar su solicitud y tramitarla.

#### Artículo 24. Procedimiento de quejas y sugerencias

1. El procedimiento se iniciará siempre a instancia de la persona usuaria del centro.

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 10 días hábiles. El inicio del procedimiento podrá ser verbal o escrito a través del buzón de quejas o sugerencias.
3. Si por la vía de negociación informal no se alcanza ninguna solución satisfactoria, la persona reclamante podrá iniciar un procedimiento formal, mediante formulario normalizado, que presentará ante el Ayuntamiento.
4. El Ayuntamiento deberá firmar, sellar y registrar la reclamación y entregar un duplicado a la persona reclamante, debiendo resolver en un plazo no superior a 20 días hábiles.

## **TÍTULO 6. RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES**

### Artículo 28. Infracciones

1. Infracciones leves:
  - a. Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo, creando en el centro situación de malestar.
  - b. Utilizar inadecuadamente las instalaciones del centro o perturbar las actividades del mismo.
  - c. Promover o participar en altercados, riñas o peleas de cualquier tipo con otros usuarios/as o con el personal del centro, siempre que no se deriven de ello daños a terceras personas.
  - d. No comunicar la ausencia en el centro.
  - e. Utilizar aparatos y herramientas no autorizadas en el centro.
2. Infracciones graves:
  - a. La reiteración de tres faltas leves cometidas en el plazo de un año.
  - b. Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo del Centro de forma habitual.
  - c. La sustracción de bienes o el deterioro intencionado de cualquier clase de equipamiento del Centro, de objetos de otros/as usuarios/as o del personal del Centro.
  - d. Promover o participar en altercados, riñas o peleas de cualquier tipo siempre que se deriven de ello daños a terceras personas.
  - e. Faltar al respeto o insultar al personal del Centro o a otros/as usuarios/as.
  - f. Falsear u ocultar datos respecto de la situación económica, que tengan repercusión en la aplicación de la correspondiente ordenanza fiscal.
  - g. Realizar actividades con fines lucrativos.
3. Infracciones muy graves:
  - a. La reiteración de tres o más faltas graves cometidas en el plazo de un

- año.
- b. Agresión física o malos tratos físicos o verbales graves a otros/as usuarios/as, al personal del Centro, o a cualquier persona que en calidad de profesional o visitante se relacione con el Centro.
  - c. La drogodependencia o embriaguez habitual.

#### Artículo 29. Sanciones

1. Faltas leves:

Las faltas leves se sancionarán con amonestación verbal privada y, además, siempre por escrito.

2. Faltas graves:

- a. Prohibición de acceso al Centro por un plazo no superior a un año.
- b. Restitución de los bienes sustraídos, o su valor equivalente.

3. Faltas muy graves:

- a. Pérdida definitiva de la condición de usuario.

#### Artículo 30. Órgano sancionador

Será competencia de Alcaldía, previo informe del gestor del Centro y valoración de la Comisión de Seguimiento, la incoación, tramitación e imposición de sanciones.

#### Artículo 31. Procedimiento sancionador

El procedimiento sancionador se sustanciará conforme a lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Procedimiento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora o normativa que los sustituya, con las especialidades que se contengan en este Reglamento.

#### Artículo 32. Extinción de la responsabilidad.

Se extinguirá la responsabilidad de la persona usuaria infractora por el cumplimiento de la sanción, por fallecimiento o prescripción de la falta o sanción.

#### Artículo 33. Prescripción de infracciones y sanciones

Las faltas leves prescribirán a los seis meses; las graves a los dos años; y las muy graves a los tres años. El plazo de prescripción comenzará a contarse desde el día en el que se cometió la infracción. Interrumpirá la prescripción la iniciación con conocimiento del interesado, del procedimiento sancionador, reanudándose el plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviera paralizado más de un mes por causa no imputable al presunto responsable. Las sanciones impuestas por faltas leves

prescribirán al año, las impuestas por faltas graves a los dos años y las impuestas por faltas muy graves a los tres años. El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que adquiriera firmeza la resolución por la que se impone la sanción. Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento de ejecución, volviendo a transcurrir el plazo si aquél está paralizado durante más de un mes por causa no imputable al infractor.

#### Artículo 34. Normativa supletoria sancionadora

En todo lo no previsto en el presente reglamento resultará de aplicación lo señalado en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Procedimiento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora o normativa que los sustituya.