

REGLAMENTO DE

RÉGIMEN INTERNO

RESIDENCIA “LAS SUERTES”

ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD LAS SUERTES

A.D.I.S.

INDICE

TITULO I: DISPOSICIONES GENERALES	3
ARTÍCULO 1.- Denominación, Titularidad y Gestión	3
ARTÍCULO 2.- Ubicación.....	3
ARTÍCULO 3.- Objeto y ámbito de aplicación del Reglamento.....	3
TITULO II: ORGANIZACIÓN INTERNA Y FUNCIONAMIENTO.....	4
ARTÍCULO 4.- Definición. Finalidad y Funciones	4
ARTÍCULO 5.- Capacidad y Horario.....	4
ARTÍCULO 6.- Cartera de servicios	4
ARTÍCULO 7. Régimen económico. Forma de pago y facturación (periodo, fecha y forma de pago). Sistema de revisión de precios y tarifas	5
ARTÍCULO 8. Desplazamientos a especialistas y hospitales	7
ARTÍCULO 9. Regulación del sistema de salidas y entradas	7
ARTÍCULO 10. Regulación del sistema de visitas	7
TITULO III: DE LAS PERSONAS USUARIAS.....	8
ARTÍCULO 11. Condiciones de admisión.....	8
ARTÍCULO 12. Resoluciones judiciales de internamiento.....	9
ARTÍCULO 13. Programaciones Individuales y Actividades Complementarias	9
ARTÍCULO 14. Causas de Baja.....	9
TITULO IV: PERSONAL DEL CENTRO. RRHH.....	11
ARTÍCULO 15. Marco laboral.....	11
ARTÍCULO 16. Organigrama	11

ARTÍCULO 17. Composición profesional y sus funciones	11
ARTÍCULO 18. Derechos de los profesionales de la entidad.	14
ARTÍCULO 19.- Deberes de los profesionales de la entidad.....	14
ARTÍCULO 20. Derechos y deberes de las personas guardadoras de hecho	16
TITULO V: GESTIÓN DEMOCRÁTICA, ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN	18
ARTÍCULO 21. Órgano unipersonal. (Director/a).....	18
ARTÍCULO 22. Órgano colegiado. Consejo de Centro	18
ARTÍCULO 23. Asamblea de personas usuarias.	21
TITULO VI: DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS Y SUS FAMILIARES, CURATELAS Y REPRESENTANTES LEGALES O DE HECHO	22
ARTÍCULO 24. Derechos de las personas usuarias	22
ARTÍCULO 25. Obligaciones de las personas usuarias:.....	23
ARTÍCULO 26. Derechos de las personas responsables de las personas usuarias (familiares, curatelas, representantes legales, tutores o guardadores de hecho).....	24
ARTÍCULO 27. Obligaciones de las personas responsables de las personas usuarias (familiares, curatelas, personas representantes legales o de hecho)	25
ARTÍCULO 28. Normas de convivencia.....	25
ARTÍCULO 29. Normas de utilización de dependencias.....	26
ARTÍCULO 30. - Régimen disciplinario.....	26
ARTÍCULO 31. Sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos.....	27
TITULO VII: DISPOSICIONES FINALES	29

TITULO I: DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- Denominación, Titularidad y Gestión

La Residencia “Las Suertes” es un recurso especializado destinado a servir de vivienda estable y común a personas con Diversidad Funcional, configurándose como un Centro de Atención Integral, ofreciendo asistencia completa en todas las actividades cotidianas y la asistencia básica sanitaria orientada a la máxima recuperación posible de las personas residentes.

La titularidad y gestión de la Residencia corresponde a la Asociación “ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD LAS SUERTES” (A.D.I.S.), entidad privada sin ánimo de lucro inscrita en el registro de asociaciones de la Generalitat Valenciana con el nº 4071.

ARTÍCULO 2.- Ubicación

La Residencia LAS SUERTES está situada en la población de Villar del Arzobispo, Comarca de Los Serranos, en el Camino San Vicente s/n (o Partida de Las Suertes s/n).

ARTÍCULO 3.- Objeto y ámbito de aplicación del Reglamento

El objeto de este reglamento es regular las relaciones entre profesionales, personas usuarias, familiares y representantes legales/curatelas que participan en el funcionamiento de la Residencia.

Tiene carácter obligatorio para todo el personal que presta sus servicios en el Centro, incluido el de carácter complementario, las personas usuarias, sus familiares y/o sus representantes legales (curatelas/tutores) o de hecho.

El presente reglamento ha sido aprobado por el “Consejo de Centro”.

TITULO II: ORGANIZACIÓN INTERNA Y FUNCIONAMIENTO

ARTÍCULO 4.- Definición. Finalidad y Funciones

La Residencia “Las Suertes” es un recurso especializado destinado a servir de vivienda estable y común a personas adultas con diversidad funcional en situación de dependencia, ofreciendo un lugar de residencia y convivencia que promueva y defienda el derecho de toda persona a una vida digna y de calidad. Velará por una atención integral y personalizada, y fomentará los valores de respeto, autodeterminación y solidaridad.

Finalidad: Mejorar el nivel de autonomía personal. Proporcionar atención integral para el mantenimiento, rehabilitación y mejora de las actividades sociales. Facilitar actividades de ocio y ocupación del tiempo libre.

Sus **funciones** primordiales son:

a) Asistencial: la atención individualizada en todas las áreas de su vida cotidiana, como alojamiento, alimentación, vestido, atención sanitaria, psicológica, etc.

b) Ajuste personal y social: actividades dirigidas a las personas usuarias a que, con participación directa de la persona, tiene por objeto una habilitación de la persona y una mejora de la relación de su entorno social y de convivencia.

ARTÍCULO 5.- Capacidad y Horario

La Residencia Las Suertes dispone de una capacidad de 37 plazas autorizadas.

La residencia ofrece sus servicios las 24 horas del día, los 365 días del año, sin que ello evite las posibles salidas al domicilio familiar y/o las estancias vacacionales que surjan, siempre en beneficio de la estabilidad afectivo- emocional de las personas residentes.

ARTÍCULO 6.- Cartera de servicios

Los servicios de que dispone el recurso residencial tienen por objeto facilitar a sus residentes una atención integral desarrollando acciones habilitadoras, contando para ello con todos los apoyos de asistencia personal y social que sean necesarios, a través de un programa personalizado.

Los **servicios básicos** de la residencia se ajustarán a lo establecido por la normativa vigente:

- Alojamiento
- Alimentación completa (desayuno, comida, merienda y cena).
- Higiene personal y servicio de lavandería.
- Atención directa proporcionada por el equipo profesional del centro.
- Actividades básicas de ocio y tiempo libre organizadas por el centro.
- Administración de medicación prescrita, seguimiento de salud y coordinación con los servicios sanitarios.

Se consideran **servicios opcionales** entre otros:

- Tratamientos terapéuticos no contemplados en el programa individual de atención.
- Actividades externas no incluidas en la planificación habitual del centro (excursiones, espectáculos, viajes, etc.).
- Productos de higiene personal específicos, de elección particular o marca concreta.
- Transporte individualizado fuera de los desplazamientos organizados por el centro.
- Acompañamientos a médicos especialistas
- Servicio podología
- Servicio peluquería
- Servicio de estética

ARTÍCULO 7. Régimen económico. Forma de pago y facturación (periodo, fecha y forma de pago).
Sistema de revisión de precios y tarifas

a) Servicio residencial plaza concertada

El servicio residencial concertado incluye, sin coste adicional para la persona usuaria, todas aquellas prestaciones básicas y complementarias que establece la normativa vigente aplicable en materia de servicios sociales y atención a personas con discapacidad. Estas prestaciones están cubiertas por el acuerdo de financiación suscrito con la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

b) Servicio residencial plaza privada

- Periodo y fecha de facturación:
Las facturas se emitirán a mes vencido en los días comprendidos entre el 1 y el 5.
- Forma de pago:

El pago podrá realizarse mediante domiciliación bancaria o transferencia. El abono deberá realizarse en un plazo máximo de 10 días naturales desde la emisión de la factura.

- Incidencias por bajas voluntarias y forzosas:

En caso de baja voluntaria, deberá comunicarse por escrito con un mínimo de 15 días naturales de antelación. Si no se respeta este plazo, se facturará el periodo completo.

En caso de baja forzosa o disciplinaria, no se realizará devolución proporcional del mes en curso.

- Ausencias temporales (vacaciones, hospitalizaciones, etc.):

Las ausencias temporales no eximen del pago de la factura mensual completa, dado que la plaza queda reservada. En el caso de ausencias prolongadas superiores a 15 días consecutivos, se podrá estudiar una reducción parcial del importe, previa solicitud justificada y autorización por parte de la dirección.

- Reserva de plaza:

Para garantizar la reserva de plaza, deberá abonarse el 50% del importe equivalente al periodo completo, que se descontará del primer recibo en caso de ingreso efectivo. En caso de renuncia sin causa justificada, no se devolverá dicho importe.

- Periodo de vigencia de las tarifas:

Las tarifas vigentes serán aprobadas anualmente y comunicadas en el tablón de anuncios. La vigencia será de un año natural, salvo causas excepcionales debidamente justificadas.

- Fianza: constitución y devolución:

La residencia no exige el abono de ninguna fianza económica en el momento de ingreso ni durante la estancia de la persona usuaria. En consecuencia, no se contempla ningún procedimiento de devolución por este concepto.

- Revisión de precios y tarifas:

La entidad se reserva el derecho a revisar y actualizar las tarifas conforme a los costes del servicio y el índice de precios al consumo (IPC), esta revisión será aprobada por Consejo de Centro y publicada en el tablón de anuncios.

c) Actividades opcionales.

La residencia podrá ofrecer actividades complementarias de carácter voluntario, no incluidas en los servicios básicos (talleres, salidas de ocio, actividades culturales, etc.). La participación en dichas actividades será opcional para las personas usuarias.

Los precios de dichas actividades se fijarán teniendo en cuenta las condiciones del mercado y el coste real de cada actividad, y serán comunicadas con la debida antelación a las personas interesadas o a sus representantes legales.

- Fecha y forma de pago:

El pago de las actividades se efectuará mediante cargo en cuenta bancaria y previo a la realización de la actividad, a excepción de aquellos servicios que dependan de su duración para el cálculo (acompañamientos a médicos, etc).

ARTÍCULO 8. Desplazamientos a especialistas y hospitales

Los desplazamientos a consultas de médicos especialistas y los ingresos hospitalarios son responsabilidad única y exclusiva de los familiares y/o representantes legales.

La residencia deberá comunicar las citas en tiempo y forma a los familiares, y podrá facilitar un servicio externo de acompañamiento de acuerdo a un precio/hora establecida que constará en el tablón de anuncios de la Residencia.

ARTÍCULO 9. Regulación del sistema de salidas y entradas

Todas las personas usuarias tienen derecho a salir libremente de la Residencia, salvo resolución judicial, previa autorización de sus familiares y/o representantes legales, atendiendo a las siguientes modalidades:

a).- Salidas individuales sin acompañamiento.

b).- Salidas en grupo con o sin acompañamiento de personal del centro.

c).- Salidas al domicilio familiar: estas salidas se coordinarán con la suficiente antelación por la Dirección (o técnico correspondiente) con las respectivas familias y/o representantes legales. La periodicidad de estas salidas se establecerá en el momento del ingreso de la persona usuaria en la residencia, y podrán ser revisadas de acuerdo a las situaciones personales y familiares, y a sus necesidades afectivo-emocionales.

ARTÍCULO 10. Regulación del sistema de visitas

La Residencia tendrá un horario de visitas que estará expuesto en el tablón de anuncios del centro.

Las visitas deberán ser notificadas a la Dirección o persona responsable con un mínimo de 48 horas de antelación.

Deberán realizarse en las estancias preparadas a tal efecto.

Se respetarán los horarios de comedor y periodos de descanso establecidos.

TITULO III: DE LAS PERSONAS USUARIAS

ARTÍCULO 11. Condiciones de admisión

1. Certificado de Minusvalía con un grado mínimo del 33% en la categoría Psíquica, expedido por el órgano competente.
 2. Tener más de 16 años.
 3. Haber solicitado el reconocimiento del Derecho a la prestación de la ley de Dependencia y Promoción de la Autonomía Personal.
 4. Facilitar toda la documentación y datos actualizados requeridos por la Dirección. Entre ellos se incluirá:
 - Resolución de adjudicación de plaza.
 - DNI (original) de la persona usuaria y fotocopia del D.N.I. de su representante legal.
 - S.I.P. ORIGINAL
 - Fotocopia del libro de Familia.
 - Fotocopia del certificado del grado de discapacidad.
 - Sentencia de Incapacitación o auto de provisión de apoyos y nombramiento de curatela si la hubiera.
 - Información económica sobre las pensiones de la persona usuaria.
 - Seguro de decesos u otros seguros particulares.
 - Auto de internamiento/ Solicitud de internamiento
 - Informe Social.
 - Informe Psicopedagógico.
 - Informe médico.
 - Informes sobre otros centros
 - Y cuantos documentos se estimen necesarios
 5. Se entregará el Reglamento de Régimen Interno junto al Contrato Asistencial y las autorizaciones, que se firmarán con la aceptación de la persona residente y/o por parte del representante legal o de hecho, familiares o curatela.
 6. La futura persona usuaria deberá cambiar su médico de cabecera al Centro de Salud público correspondiente a nuestro municipio. En caso de no cumplir este requisito, la residencia sólo se podrá responsabilizar de la primera visita a urgencias.
 7. Queda establecido un periodo de adaptación de mínimo 1 mes, durante el cual se valorará la idoneidad del recurso y la adaptación de la persona usuaria a nuestro centro.
- Transcurrido este periodo, se considerará persona usuaria de la residencia a todos los efectos.

ARTÍCULO 12. Resoluciones judiciales de internamiento

1. Todas las personas con plaza en la residencia Las Suertes deberán tener “Auto de Internamiento”.
2. En caso de no tener auto de internamiento en el momento del ingreso, la dirección del centro iniciará dicho procedimiento en el juzgado correspondiente.
La dirección velará por el cumplimiento de lo establecido en la resolución judicial, en coordinación con las autoridades judiciales y la administración competente.
3. El procedimiento a seguir incluirá:
 - Tramitación de internamiento.
 - Recepción y archivo de la resolución judicial correspondiente.
 - Información a la persona usuaria y familia de sus derechos y condiciones del internamiento.
 - Renovación del internamiento con la periodicidad establecida.
 - Registro en el expediente individual de la persona usuaria de todos los documentos relacionados con dicha medida.
4. Cualquier variación, incumplimiento o situación de riesgo de la persona residente será comunicada a la autoridad judicial o a la Fiscalía, según proceda.
5. En todo caso, el centro garantizará la protección de los derechos fundamentales de la persona usuaria.

ARTÍCULO 13. Programaciones Individuales y Actividades Complementarias

Cada persona deberá tener un programa individual de habilitación elaborado por el equipo técnico y con la participación de la persona usuaria.

Este programa, junto con los informes y evaluaciones periódicas, constará en un expediente individual.

La Residencia programará en periodos específicos actividades complementarias, como excursiones, convivencias, fiestas populares, etc., que garanticen la participación comunitaria de las personas usuarias en el entorno inmediato en el que conviven.

ARTÍCULO 14. Causas de Baja

Las bajas de los residentes podrán producirse por las siguientes causas:

- Renuncia voluntaria de la persona usuaria (o su representante legal / curatela, en el caso de personas con capacidad modificada judicialmente) a la prestación del servicio que tenga asignado, firmando el correspondiente documento de baja voluntaria.

- Cese del servicio por solicitud de traslado a otro centro o recurso.
- Cese en el servicio al variar las causas o circunstancias que motivaron su ingreso en el centro por alguno de los siguientes motivos:
 - a) por cumplimiento de edad, siempre que el equipo técnico y la dirección lo consideren beneficioso para mejorar su calidad de vida.
 - b) por cambio de residencia a otro municipio o traslado a otra Comunidad.
 - c) por agravamiento de su estado de salud que implique asistencia médica continua y especializada, siendo que nuestro servicio no dispone de dichos recursos especializados.
- Por dejar de cumplir los requisitos establecidos normativamente para ser beneficiario del recurso.
- Por el mantenimiento de conductas disruptivas que provoquen conflictos graves y/o atenten contra la integridad física del personal o de las personas usuarias en situaciones incontrolables, previa audiencia de los afectados y tramitación del correspondiente expediente.
- Cese en el servicio por incumplimiento muy grave de los deberes y obligaciones establecidas en el artículo 42 de la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el Estatuto de las personas con discapacidad.
- Cese en el servicio por infrautilización de los servicios que se prestan en los centros.
- Cese en el servicio por fallecimiento.

No obstante, cualquier baja deberá ser previamente autorizada por el órgano de la Administración correspondiente

TITULO IV: PERSONAL DEL CENTRO. RRHH

ARTÍCULO 15. Marco laboral

Todo el personal contratado para prestar sus servicios en la residencia “Las Suertes” se acogerá, en cuanto a derechos y deberes, a lo establecido en el CONVENIO COLECTIVO LABORAL AUTONÓMICO DE CENTROS Y SERVICIOS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE LA COMUNIDAD VALENCIANA vigente en cada momento.

El centro dispondrá de personal debidamente cualificado que garantice una prestación adecuada del servicio, de acuerdo a lo que establezca la normativa en vigor.

ARTÍCULO 16. Organigrama

Organigrama (se adjunta al final del documento).

ARTÍCULO 17. Composición profesional y sus funciones

La Residencia Las Suertes cuenta con un equipo multidisciplinar de profesionales, cuya función es garantizar una atención integral, personalizada y de calidad a todas las personas usuarias, conforme a lo establecido en la normativa vigente en materia de servicios sociales. A continuación, se detallan los perfiles profesionales y sus funciones:

Dirección del Centro

- Ejercer la representación legal y funcional del centro.
- Coordinar y supervisar al equipo de profesionales.
- Velar por el cumplimiento del reglamento, normativa vigente y protocolos de atención.
- Gestionar los recursos humanos, materiales y económicos del centro.
- Garantizar la calidad de los servicios prestados y promover la mejora continua.
- Mantener la interlocución con la administración pública y las entidades colaboradoras.
- Fomento de un clima positivo de convivencia y trabajo, promoviendo el respeto, la colaboración y la mejora continua.

Coordinación

- Supervisión del personal auxiliar y de servicios generales, asegurando la correcta organización de turnos, cobertura de necesidades y cumplimiento de tareas asignadas.
- Coordinación operativa diaria con el equipo técnico y dirección para garantizar la atención integral de las personas usuarias.
- Control del estado de las instalaciones, habitaciones y zonas comunes, gestionando la limpieza, el mantenimiento y la organización de espacios.
- Apoyo en la gestión de incidencias, tanto en la convivencia como en la atención directa, actuando como primer interlocutor con el equipo y con las familias.

- Supervisión de suministros, lavandería, ropa personal y ropa del centro, colaborando con el personal en la logística de estos servicios.
- Transmisión de información interna al personal, asegurando la comunicación fluida entre los distintos turnos.
- Participación en reuniones de coordinación y seguimiento de los planes de atención individual.
- Fomento de un clima positivo de convivencia y trabajo, promoviendo el respeto, la colaboración y la mejora continua.

Psicólogo/a

- Evaluar aspectos emocionales, conductuales y cognitivos de las personas usuarias.
- Diseñar y aplicar planes de intervención psicológica adaptados.
- Apoyar en situaciones de crisis emocional o conductual.
- Asesorar al equipo en estrategias de acompañamiento emocional.
- Fomento de un clima positivo de convivencia y trabajo, promoviendo el respeto, la colaboración y la mejora continua.

Pedagogo/a

- Diseñar estrategias educativas adaptadas a las necesidades individuales.
- Apoyar en el desarrollo cognitivo y en procesos de aprendizaje funcional.
- Colaborar en la elaboración del PIA desde el enfoque pedagógico.
- Promover metodologías y programas que fomenten la inclusión y la autonomía.
- Fomento de un clima positivo de convivencia y trabajo, promoviendo el respeto, la colaboración y la mejora continua.

Fisioterapeuta

- Realizar valoraciones funcionales y físicas de las personas usuarias.
- Diseñar y aplicar tratamientos de fisioterapia individuales y grupales.
- Prevenir la aparición de complicaciones musculoesqueléticas.
- Colaborar en el mantenimiento de la movilidad y la calidad de vida.
- Fomento de un clima positivo de convivencia y trabajo, promoviendo el respeto, la colaboración y la mejora continua.

Enfermero/a (DUE)

- Administrar medicación y realizar curas básicas y técnicas sanitarias.
- Controlar signos vitales y realizar seguimiento del estado de salud.
- Coordinarse con los servicios de salud externos.
- Participar en programas de promoción de la salud y prevención de enfermedades.
- Fomento de un clima positivo de convivencia y trabajo, promoviendo el respeto, la colaboración y la mejora continua.

Terapeuta Ocupacional

- Evaluar y desarrollar planes de intervención ocupacional centrados en la autonomía.
- Diseñar actividades terapéuticas que favorezcan el desarrollo de capacidades.
- Adaptar el entorno y los objetos para facilitar la participación activa.
- Coordinarse con otros profesionales en el seguimiento del PIA.

- Fomento de un clima positivo de convivencia y trabajo, promoviendo el respeto, la colaboración y la mejora continua.

Técnico/a de Ocio y Tiempo Libre

- Programar y dinamizar actividades lúdicas, recreativas y culturales adaptadas.
- Fomentar la participación activa de las personas usuarias en el ocio.
- Colaborar con el equipo técnico en la planificación del área de ocio del PIA.
- Evaluar la respuesta y disfrute de las actividades por parte de los usuarios/as.
- Fomento de un clima positivo de convivencia y trabajo, promoviendo el respeto, la colaboración y la mejora continua.

Educador/a

- Diseñar y ejecutar actividades educativas, de adquisición de habilidades y de promoción de la autonomía.
- Elaborar y seguir los programas individuales de intervención.
- Potenciar la inclusión y la participación social de las personas usuarias.
- Trabajar en coordinación con el resto del equipo interdisciplinar.
- Fomento de un clima positivo de convivencia y trabajo, promoviendo el respeto, la colaboración y la mejora continua.

Cuidador/a

- Prestar atención directa a las personas usuarias en las actividades básicas de la vida diaria (alimentación, higiene, vestido, movilidad...).
- Acompañar y supervisar a las personas usuarias en su vida cotidiana.
- Colaborar con el equipo técnico en la ejecución del plan individual de atención.
- Informar de incidencias y observaciones sobre el estado general de los usuarios/as.
- Fomento de un clima positivo de convivencia y trabajo, promoviendo el respeto, la colaboración y la mejora continua.

Personal de Administración

- Realizar tareas administrativas, contables y de gestión documental.
- Atender al público, personas usuarias y familias en cuestiones administrativas.
- Gestionar archivos, agendas, documentación interna y externa del centro.
- Apoyar a la dirección en la tramitación de convenios, facturación y gestión económica.
- Fomento de un clima positivo de convivencia y trabajo, promoviendo el respeto, la colaboración y la mejora continua.

Cocinero/a

- Preparar y servir las comidas respetando dietas especiales y pautas individuales.
- Supervisar la conservación y almacenamiento de los alimentos.
- Mantener la higiene y seguridad en la cocina según normativa vigente.
- Fomento de un clima positivo de convivencia y trabajo, promoviendo el respeto, la colaboración y la mejora continua.

Personal de Mantenimiento

- Realizar reparaciones básicas de las instalaciones y del mobiliario.

- Llevar el control del mantenimiento preventivo de equipos y sistemas (climatización, electricidad, agua...).
- Colaborar en el montaje de espacios para actividades cuando sea necesario.
- Notificar averías importantes y realizar seguimiento de las mismas.
- Fomento de un clima positivo de convivencia y trabajo, promoviendo el respeto, la colaboración y la mejora continua.

Auxiliar de Servicios Generales

- Realizar las tareas de limpieza del centro, y lavandería.
- Colaborar en la organización de materiales y espacios comunes.
- Apoyar tareas logísticas del día a día del centro.
- Fomento de un clima positivo de convivencia y trabajo, promoviendo el respeto, la colaboración y la mejora continua.

ARTÍCULO 18. Derechos de los profesionales de la entidad.

- A percibir una remuneración mensual acorde a las funciones que desempeñan y los plazos establecidos.
- Al descanso semanal remunerado.
- Al descanso anual remunerado por vacaciones.
- A hacer uso de licencias o permisos por causas justificadas.
- A utilizar los canales de comunicación regulares para la formulación de sugerencias, observaciones.
- A que le sean proporcionadas las condiciones de trabajo adecuadas para el desempeño de sus funciones.
- A la reserva que deberá mantenerse sobre sus registros y asuntos personales que sean de conocimiento de la entidad
- A disfrutar de los días laborables de permisos retribuidos establecidos en el convenio colectivo.

ARTÍCULO 19.- Deberes de los profesionales de la entidad.

- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones previstas en los estatutos de la entidad y los contenidos en el presente reglamento.
- Guardar un comportamiento acorde con las normas de cortesía y buen trato hacia sus superiores, compañeros de trabajo y público en general.
- Ejercer con eficiencia y eficacia las funciones que les sean encomendadas.
- Cumplir puntualmente con el horario de trabajo.

- Guardar en todo momento absoluta reserva y discreción sobre las actividades, documentos, procesos y demás información, que por la naturaleza de sus funciones desarrolle la empresa.
- Protección de datos: Los datos personales del trabajador se incorporarán en los ficheros de la entidad con el fin de poder cumplir y mantener la relación laboral que los vincula, siendo objeto de tratamiento automatizado y, en los casos en que sea estrictamente necesario, de transmisión telemática incluyendo la gestión de contrato, nóminas, seguridad social, prevención de riesgos laborales y resto de obligaciones y trámites laborales, autorizando la cesión de sus datos a otras personas o entidades relacionadas. Estos datos se tratarán con la debida confidencialidad, siguiendo lo preceptuado en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y su normativa para el desarrollo. Con la finalidad de cumplir las obligaciones legales que se refieren en esta relación laboral, estos datos podrán ser proporcionados a terceras empresas o entidades como Mutuas, entidades bancarias, servicios de Prevención de Riesgos Laborales, Seguridad Social, Asesores laborales, o aquellas empresas que exijan o ante las que sea necesario identificar personalmente a los empleados a efectos de cursos, congresos, identificación de empleados en documentos de negocios, y similares, así como a empresas contratistas según contratos de subcontratación de obras o servicios suscritos por A.D.I.S., incluyendo la cesión de nóminas, TC2, partes médicos, certificados de aptitud y/o formación de prevención de riesgos laborales y similares a tales empresas

El empleado podrá dirigirse al departamento de Administración de la empresa para así mantener sus datos actualizados y ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición que le permite la legislación

Estos dos últimos derechos estarán limitados por las obligaciones legales de conservación de datos. En el caso de que para el cumplimiento de estas obligaciones sea necesario la comunicación de datos para la salud, el trabajador consiente de manera expresa para que sean tratados por la propia empresa o las entidades que ella designe con el fin exclusivo de poder cumplir las obligaciones y derechos específicos de la empresa en materia de Derecho Laboral.

- Reintegrar a la empresa, el valor de los bienes que estando bajo su responsabilidad se perdieran o deterioraren por descuido o negligencia debidamente comprobada.
- Conservar en buen estado el equipo de oficina, herramientas, máquinas y demás bienes de la entidad.
- Proponer a través de los órganos jerárquicos superiores, iniciativas que contribuyan al mejoramiento de la eficiencia y productividad institucional.

- Proporcionar oportunamente la documentación y/o información que se solicite para su ficha personal.
- Promover un buen clima laboral.
- Comunicar expresamente a la dirección cualquier cambio de sus datos personales.
- Acudir al centro correctamente vestido.
- Cumplir con las comisiones de servicio que se le encomienden.
- Cumplir con las disposiciones internas en materia de seguridad e higiene ocupacional que imparta la entidad.
- Permanecer en su centro laboral dentro del horario de trabajo, de acuerdo con las normas de asistencia, permanencia y puntualidad.

ARTÍCULO 20. Derechos y deberes de las personas guardadoras de hecho

Con el fin de proteger de los derechos e intereses de las personas usuarias, la dirección del centro residencial podrá asumir funciones de **guarda de hecho**, en los siguientes supuestos:

- a) Cuando se trate de **personas menores de edad** sin representación legal efectiva o con ésta temporalmente suspendida.
- b) Cuando la persona usuaria **presente necesidades de apoyo** para el ejercicio de su capacidad jurídica y **no haya designado voluntariamente** representante o figura de apoyo, o cuando no pueda expresarse válidamente.
- c) Cuando la persona usuaria esté **sujeta a medidas judiciales de apoyo**, pero éstas no puedan ejercerse de forma efectiva por causa justificada.
- d) Cuando se dé una **circunstancia sobrevenida e imprevista**, que haga necesaria una intervención inmediata ante la **ausencia o imposibilidad de contactar con la persona representante legal o de apoyo**.

La guarda de hecho se ejercerá con carácter **provisional, excepcional y limitado al tiempo estrictamente necesario**, debiendo garantizarse en todo momento:

- a) El **respeto a la voluntad, deseos y preferencias** de la persona usuaria, siempre que sea posible conocerlos.
- b) La **adopción de medidas de protección urgentes**, especialmente en lo relativo a la salud, integridad física y bienestar de la persona usuaria.
- c) La **comunicación inmediata** de la situación a la persona representante legal, si la hubiera, o, en su defecto, a la **Fiscalía**, conforme al procedimiento previsto en la legislación vigente.

Las personas que ejerzan la guarda de hecho dentro del centro asumen los siguientes **deberes**:

- a) Actuar con **diligencia y buena fe**, conforme al principio de interés superior de la persona usuaria.
- b) Promover, tan pronto como sea posible, la **designación o reincorporación de la figura legal de apoyo** correspondiente.
- c) Documentar y comunicar internamente las decisiones adoptadas en el marco de la guarda de hecho, para su registro y seguimiento.

El ejercicio de la guarda de hecho **no otorga facultades plenas de representación** y se limitará a aquellas actuaciones indispensables para preservar los derechos fundamentales de la persona usuaria.

TITULO V: GESTIÓN DEMOCRÁTICA, ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN

Se establecen los siguientes órganos de gobierno:

ARTÍCULO 21. Órgano unipersonal. (Director/a)

Será la persona responsable de la dirección, organización y coordinación de todas y cada una de las áreas de que consta el centro, de conformidad con los objetivos y directrices marcados por el titular. Contará con el apoyo y asesoramiento del equipo técnico.

Funciones:

- Dirigir, organizar y coordinar los programas y actividades de todos los procesos de la residencia en colaboración con el equipo técnico.
- Dirigir las sesiones con el equipo técnico para el estudio, elaboración, seguimiento y evaluación de los programas individuales.
- Supervisar la ejecución de los programas y comprobar la calidad y eficacia de los mismos.
- Gestionar adecuadamente los recursos, humanos y materiales de la residencia.
- Programar y dirigir la gestión económica, dando debida cuenta de ello a la Junta Directiva.
- Evaluar la eficacia y calidad en la prestación de los servicios técnicos, de gestión y administración diaria de la residencia.
- Representar a la residencia en sus relaciones con la Administración y otros organismos públicos o privados.
- Asumir la responsabilidad de la gestión y el funcionamiento de la residencia ante la Junta Directiva de la Entidad.

ARTÍCULO 22. Órgano colegiado. Consejo de Centro

1. Definición y objeto

El Consejo de Centro es el órgano colegiado de participación máxima de la Residencia. Tiene como finalidad promover la implicación activa de todas las personas y estamentos que integran la comunidad residencial, favoreciendo la comunicación, la toma de decisiones compartidas y la mejora continua de la calidad de vida y la atención prestada.

Este órgano fomenta la libertad individual y colectiva, la participación responsable y la construcción de un proyecto común basado en el respeto, la cooperación y la dignidad de las personas usuarias.

2. Composición

El Consejo estará integrado por:

- El/la Director/a del Centro, que ejercerá la presidencia.
- El/la Presidente/a de la entidad titular (ADIS).
- Un miembro de la Junta Directiva de la Asociación.
- Un representante del equipo profesional, elegidos entre el personal de atención directa.
- Dos personas usuarias de la Residencia, elegidas democráticamente entre ellas mismas.
- Dos representantes de familiares, tutores/as o curadores/as legales.

Notas específicas:

- Todos los miembros tendrán voz y voto.
- En su primera sesión, el Consejo elegirá un/a Secretario/a de entre sus miembros, que será el encargado/a de realizar las convocatorias y levantar actas.

3. Funcionamiento

- El Consejo se reunirá de forma ordinaria al menos una vez cada cuatrimestre.
- Podrá convocarse con carácter extraordinario a iniciativa del/de la Presidente/a, del/de la Director/a o a petición de al menos dos tercios de sus miembros.
- Las convocatorias se realizarán con un mínimo de 15 días de antelación, salvo en casos urgentes, en los que podrá convocarse con 48 horas de antelación.
- El Consejo se entenderá válidamente constituido con la asistencia de la Presidencia y al menos la mitad de sus miembros.
- Los acuerdos se adoptarán por mayoría simple. En caso de empate, el voto de la persona responsable del centro será dirimente.
- Todas las reuniones serán recogidas en acta, que deberá ser aprobada en la sesión siguiente.

4. Elección y duración de los cargos

- Las personas representantes serán elegidas democráticamente por cada estamento (usuarios/as, profesionales, familiares).
- Los mandatos tendrán una duración mínima de un año y máxima de dos años, con posibilidad de reelección.
- Se fomentará la participación mediante procesos accesibles, adaptados a las capacidades de las personas usuarias y respetuosos con su derecho a decidir.
- Podrá ostentar la presidencia del consejo cualquier persona usuaria mayor de edad, que no tenga incapacidad reconocida o presunta incapacidad, quien será elegida entre sus miembros por mayoría.

5. Funciones

El Consejo de Centro tendrá las siguientes funciones:

- Conocer la programación y planificación anual, sus revisiones y el reglamento de régimen interior.
- Conocer la existencia y las condiciones particulares de los convenios, contratos y subvenciones, así como el proyecto global del centro, la memoria anual y la gestión del presupuesto del centro.
- Conocer el resumen económico del ejercicio que se incluirá en la memoria anual.
- Supervisar que las programaciones se ajusten a lo establecido por las directrices e instrucciones de la administración y a lo establecido en las normativas vigentes.
- Proponer y valorar decisiones en cuanto a la organización de la vida cotidiana en el centro, como horarios, convivencia, comidas y menús, actividades, salidas, actividades de ocio u otras cuestiones que les afecten en su día a día. Estos temas deberán tratarse previamente en cada asamblea de módulo, grupo educativo o grupo terapéutico y las decisiones tienen que posibilitar que el módulo o grupo educativo o grupo terapéutico tenga capacidad para tomar decisiones en la organización de su vida cotidiana.
- Asistir a la persona responsable del centro de cuantos asuntos afecten al conjunto del centro.
- Debatir los problemas de convivencia.
- Conocer cualquier baja extraordinaria y manifestar su criterio en caso de expulsiones o traslados forzados. La información que se les traslade será la estrictamente necesaria, sin vulnerar la confidencialidad y protección de datos.
- Elevar a la persona responsable las propuestas para el buen funcionamiento del centro.
- Informar sobre las quejas, peticiones, sugerencias y propuestas que le sean transmitidas por las personas usuarias y tratarlas en el seno del consejo.
- Mantener debidamente informadas a las personas usuarias, responsables legales, familiares y personas allegadas de todo aquello que pueda afectarles.
- Proponer programas y actividades, así como fomentar y colaborar en el desarrollo de las mismas.
- Proponer programas de colaboración con otros centros, entidades, organismos, recursos, entre otros.
- Estimular la solidaridad entre las personas usuarias procurando su integración en la comunidad.
- Fomentar las relaciones de convivencia entre las personas usuarias.
- Cualquier otra que le sea atribuida por normas reglamentarias o se desprendan de su naturaleza como órgano asesor, de participación y colaboración.

6. Mecanismos complementarios de participación

- En las unidades se podrán constituir asambleas de usuarios/as que participen en la gestión de la vida diaria, cuyas decisiones serán trasladadas al Consejo.
- Cuando existan obstáculos a la participación directa, se habilitarán mecanismos adaptados (asambleas simplificadas, órganos por niveles cognitivos, etc.).
- Se podrá designar una figura de dinamización de la participación entre el personal del centro.

ARTÍCULO 23. Asamblea de personas usuarias.

La Asamblea de personas usuarias, se reunirá de forma ordinaria una vez al mes. En ella participarán:

- Todas las personas usuarias del Centro.
- El/la directora/a del Centro, que tendrá las funciones de secretaria.

La convocatoria se realizará con orden del día, fijando los asuntos a tratar, se levantará acta de los asuntos tratados y acuerdos adoptados.

- Las funciones la Asamblea de personas usuarias son:
 - Potenciar la participación social y promover las medidas necesarias para la integración e inclusión social de las personas con diversidad funcional intelectual.
 - Conocer las decisiones y acuerdos que se hayan adoptado por el Consejo del Centro, desde la última reunión de la Asamblea.
 - Conocer los procesos de evaluación interna y externa del Centro, así como solicitar cualquier tipo de información, que no tenga carácter confidencial, sobre el funcionamiento del mismo.
 - Conocer y aprobar el calendario y el programa de actividades complementarias a realizar trimestral o semestralmente.
 - Formular propuestas en materia de mejora de organización, gestión y convivencia.
 - Proponer cualquier otro asunto de relevancia o interés general para el bienestar y la mejora de los procesos de atención a las personas usuarias, que se suscite por parte de la dirección, de la entidad titular o de un tercio de las personas usuarias o sus representantes legales.

TITULO VI: DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS Y SUS FAMILIARES, CURATELAS Y REPRESENTANTES LEGALES O DE HECHO

De acuerdo a la normativa vigente: Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana y la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, del Estatuto de las personas con discapacidad, se establecen los siguientes “derechos y deberes de las personas usuarias”

ARTÍCULO 24. Derechos de las personas usuarias

- A ser informados, participar y ser oídos, por sí o a través de sus representantes, en las actividades y en las decisiones que afecten a la atención que reciben en dichos centros.
- A mantener relaciones interpersonales, y a recibir visitas, siendo obligación de la dirección de los centros el promover y facilitar las relaciones periódicas con sus familiares y amigos.
- A recibir un trato digno, tanto del personal del centro como de otras personas usuarias.
- A una estancia en condiciones de seguridad e higiene.
- Al secreto profesional de los datos de su expediente de acuerdo con lo establecido en la normativa sobre protección de datos personales.
- A la atención individualizada que demande sus necesidades específicas mediante un tratamiento multidisciplinar.
- A la intimidad y privacidad, con el límite de las exigencias derivadas de la protección de su vida, salud y seguridad.
- A la asistencia integral en la residencia para personas con discapacidad intelectual y a tener asignado un médico de atención primaria. Se entiende por asistencia integral la atención sanitaria, psicológica, formativa, recreativa y socio-familiar similar tendente a conseguir su bienestar y un adecuado desarrollo personal.
- A recibir en los centros para personas con discapacidad, las mismas prestaciones sociales, que el resto de los ciudadanos reciben en su domicilio.
- A recibir en las residencias/viviendas para personas con discapacidad, las mismas prestaciones sanitarias, que el resto de los ciudadanos reciben en su domicilio.
- A formular reclamaciones y quejas sobre la asistencia que recibe. A este fin, el titular de cada Centro deberá adoptar las medidas adecuadas para establecer un sistema interno de recepción, seguimiento y resolución de las quejas y reclamaciones que pudiera presentar el usuario del Centro, por sí o a través de su representante.

- A la continuidad en la prestación de los servicios en las condiciones establecidas legalmente o convenidas.
- A la información sobre la evolución de su discapacidad, así como sobre los servicios que se prestan en el centro y los derechos que le asisten.
- A cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el centro por propia voluntad o a instancia de sus representantes, sin perjuicio de los supuestos en los que la permanencia en el centro esté sometida a decisión judicial.
- A una programación del tiempo de ocio adecuada a sus capacidades y que redunde en su desarrollo personal.
- Al disfrute secuencializado de la plaza en los recursos más idóneos a las características de la persona con discapacidad, según su proceso individual de rehabilitación e inclusión, dentro de los recursos previstos en la presente ley.
- Derecho a ejercicio de la libertad individual para ingresar y permanecer en el establecimiento y para salir de él, sin perjuicio de lo establecido por la legislación específica vigente con respecto a las personas con capacidad modificada jurídicamente.
- Derecho de las personas usuarias a no ser sometidas a ningún tipo de inmovilización o restricción física o tratamiento farmacológico sin preinscripción facultativa ni supervisión, salvo que haya peligro inminente para la seguridad física de la persona usuaria o de terceras personas.

ARTÍCULO 25. Obligaciones de las personas usuarias:

- Respetar las normas generales de convivencia y los derechos del resto de personas usuarias.
- Observar una conducta basada en el respeto mutuo, la tolerancia y la colaboración.
- Facilitar y respetar el trabajo del personal de los centros.
- Abonar el importe de las liquidaciones de las estancias y los precios de los servicios que reciban como personas usuarias de los centros.
- Respetar y cuidar las instalaciones del centro.
- Asistir a las citas propuestas por los profesionales del centro para recibir las indicaciones terapéuticas o la información pertinente para el aprovechamiento del recurso utilizado.
- Observar las condiciones del Contrato Asistencial acordadas para su estancia en el centro.

ARTÍCULO 26. Derechos de las personas responsables de las personas usuarias (familiares, curatelas, representantes legales, tutores o guardadores de hecho).

Las personas responsables legales de las personas usuarias (familiares, tutores/as, curadores/as u otras figuras con atribución legal de representación o apoyo) tienen reconocidos los siguientes derechos en el marco del funcionamiento de la Residencia:

- a) **Derecho a la información** clara, comprensible y periódica sobre la situación personal, social y sanitaria de la persona usuaria, de acuerdo con la normativa vigente y respetando en todo momento el derecho a la intimidad y confidencialidad.
- b) **A la información sobre los servicios que se prestan en el mismo.**
- c) **Derecho a participar** en el proceso de atención y en la toma de decisiones que afecten a la persona usuaria, especialmente en lo relativo al plan individualizado de intervención, actividades, tratamientos y medidas que requieran consentimiento.
- d) **Derecho a ser escuchadas** y a formular sugerencias, reclamaciones o quejas sobre la atención prestada, recibiendo respuesta motivada y en plazo razonable.
- e) **Derecho a formar parte de los órganos de participación**, como el Consejo de Centro, cuando así esté previsto y mediante los cauces establecidos.
- f) **Derecho a conocer** el Reglamento de Régimen Interior, las normas de funcionamiento del centro y las tarifas aplicables.
- g) **Derecho a recibir trato respetuoso y cordial** por parte del personal del centro y del resto de agentes implicados.
- h) **Derecho a visitar** al familiar o tutelado/a del centro, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 10.
- i) **Derecho a formular reclamaciones y quejas** sobre la asistencia que recibe la persona usuaria del centro.
- j) **Derecho a la orientación psicológica y técnica** como apoyo en el proceso de intervención.
- k) **Derecho a ser atendido/a** y recibido/a por la dirección y los profesionales dentro del horario establecido a tal efecto.
- l) **Derecho a participar en las actividades** que se organicen en el aspecto socio-familiar.

Estos derechos se ejercerán sin perjuicio de los derechos propios de las personas usuarias, que tienen carácter prioritario, especialmente en el caso de que mantengan plena capacidad jurídica o cuenten con apoyos para el ejercicio de la misma.

ARTÍCULO 27. Obligaciones de las personas responsables de las personas usuarias (familiares, curatelas, personas representantes legales o de hecho)

Las personas responsables también están sujetas a los deberes recogidos en este reglamento, en la normativa vigente y en el Código Civil, especialmente aquellos relacionados con la protección, cuidado y representación de la persona usuaria, así como con la colaboración con el centro para garantizar una atención adecuada. Las obligaciones son:

- Conocer, cumplir y asumir el presente Reglamento de Régimen Interno.
- Facilitar la documentación legal, personal, médica y de todo tipo que le sea requerida por el Director/Coordinador.
 - Facilitar el trámite de todas las autorizaciones y conformidades que sean indispensables para el funcionamiento terapéutico y formativo de la persona usuaria o las subvenciones de las actividades y programas que se destinen para él/ella.
 - Facilitar la medicación, instrucciones específicas médicas, por escrito y firmadas al Centro, para poder ser incorporadas a su expediente, así como las correspondientes variaciones.
 - Realizar puntualmente el pago de las tasas y cuotas, establecidas por los órganos competentes.
 - Justificar adecuadamente las ausencias.
 - Notificar cambios de domicilio o teléfonos.
 - Atender las necesidades médico-sanitarias de su familiar que, por su carácter especial, no puedan ser atendidos en la residencia (urgencias, especialistas, dentistas...).

ARTÍCULO 28. Normas de convivencia

La convivencia en la Residencia Las Suertes se regirá por principios de respeto mutuo, tolerancia y cooperación entre todas las personas que forman parte de la comunidad del centro: personas usuarias, profesionales, familias y personas allegadas.

Las relaciones interpersonales deberán desarrollarse en un ambiente de respeto, evitando expresamente cualquier forma de agresión, ya sea física, verbal o emocional. El diálogo será la vía preferente para la resolución de conflictos, fomentándose una comunicación asertiva y empática.

En todo momento se garantizará el respeto a los derechos fundamentales de las personas usuarias, incluyendo su intimidad, integridad personal, dignidad, libertad, propiedad, y cualquier otro derecho reconocido en el ordenamiento jurídico nacional o en las declaraciones internacionales de derechos humanos.

Cualquier comportamiento que altere gravemente la convivencia podrá ser objeto de actuación conforme al régimen disciplinario establecido en este reglamento, asegurando siempre los principios de proporcionalidad, información previa y derecho a la defensa.

ARTÍCULO 29. Normas de utilización de dependencias

1. Las dependencias del centro deben usarse de forma respetuosa, responsable y conforme a su finalidad, tanto por las personas usuarias como por visitantes y personal del centro.
2. Está prohibido modificar la disposición del mobiliario o realizar intervenciones sobre la infraestructura sin autorización expresa.
3. No se permite el acceso a cocinas, almacenes, oficinas ni a zonas restringidas, salvo con acompañamiento o autorización.
4. Las habitaciones son espacios privados de cada persona usuaria, y su intimidad será respetada en todo momento. El personal podrá acceder por razones de seguridad, higiene o atención directa.
5. El uso de espacios comunes (salas de estar, jardines, comedores, baños compartidos, etc.) se ajustará a los horarios y turnos establecidos por el centro.
6. No está permitido fumar en espacios interiores del centro, salvo en áreas expresamente habilitadas para ello.

ARTÍCULO 30. - Régimen disciplinario

Las normas de convivencia deben ser respetadas por todas las personas usuarias del centro, así como por sus representantes y visitantes.

Las faltas disciplinarias podrán clasificarse en:

- **Leves:** pequeñas infracciones que no alteran significativamente la convivencia o la seguridad del centro (ej. incumplimiento de horarios, lenguaje inapropiado).

- **Graves:** actos que perturben el buen funcionamiento del centro, afecten a la convivencia o causen daños materiales o personales leves (ej. faltas de respeto reiteradas, negligencia en la toma de medicación).

- **Muy graves:** conductas que supongan agresiones físicas o verbales graves, destrucción intencionada de materiales o instalaciones, consumo de sustancias prohibidas, o cualquier acción que ponga en riesgo la seguridad o integridad de las personas.

Las sanciones podrán incluir:

- Amonestación verbal o escrita.

- Limitación temporal de actividades voluntarias.
- Pérdida de privilegios o uso de determinados espacios.
- En casos muy graves, comunicación a la administración competente y adopción de medidas específicas.

En todos los casos, se garantizará el derecho de audiencia, defensa y recurso ante las sanciones impuestas, informando siempre a la persona usuaria y a su representante legal si procede.

ARTÍCULO 31. Sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos

1. Las personas usuarias de la Residencia Las Suertes tienen derecho a formular **sugerencias**, así como a presentar **quejas y reclamaciones**, respecto a cualquier aspecto relacionado con el funcionamiento del centro, especialmente en lo referente a:
 - a) Las **prestaciones recibidas**.
 - b) El **trato dispensado** por el personal.
 - c) La **vulneración de sus derechos** o de la normativa vigente.
2. Para garantizar el ejercicio de este derecho, la Residencia Las Suertes dispone de un **procedimiento interno** que permite a las personas usuarias, sus representantes legales, así como a sus familiares o personas allegadas, presentar y registrar:
 - Quejas.
 - Reclamaciones.
 - Sugerencias.
 - Agradecimientos.

Dicho procedimiento podrá realizarse:

- a) **Presencialmente**, mediante los formularios habilitados en las instalaciones del centro.
- b) **Telemáticamente**, a través del siguiente enlace:

<https://bmcyc53dg2.canaldenunciasanonimas.com/home>

El procedimiento interno incluirá:

- Identificación de la persona interesada (salvo cuando se presente de forma anónima).
- Fecha y motivo de la presentación.
- Persona o unidad a la que se dirige.
- Obligación de emitir respuesta **en un plazo máximo de un mes** desde su recepción.

3. Además, el centro establecerá un **procedimiento específico** para recoger y canalizar los **agradecimientos** formulados por las personas usuarias o su entorno, con el fin de reconocer públicamente las buenas prácticas profesionales y promover una cultura de calidad y trato digno.
4. Con independencia de lo anterior, las personas usuarias, sus representantes legales y personas allegadas podrán presentar quejas, sugerencias o agradecimientos ante la **Administración de la Generalitat**, de conformidad con lo dispuesto en el **Capítulo V del Decreto 41/2016, de 15 de abril**, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de planes y programas de la Administración y su sector público instrumental.
5. En las oficinas de la residencia está disponible el **libro oficial de hojas de reclamaciones**, conforme al modelo normalizado, el cual podrá ser solicitado por cualquier persona interesada. La existencia de este libro será comunicada a través del **tablón de anuncios del centro**.
6. Las quejas o reclamaciones deberán referirse a **hechos concretos y específicos** relativos a la actuación del personal o a los servicios prestados. En el caso de que se presenten ante la Administración competente, esta podrá:
 - a) **Solicitar información adicional** a las personas interesadas para facilitar la adecuada comprensión de los hechos.
 - b) **Inadmitir** aquellas quejas o reclamaciones que carezcan de fundamento, que no estén motivadas adecuadamente o que no guarden relación con el ámbito de los servicios sociales.
 - c) **Derivar** la queja o reclamación a la administración competente, cuando el objeto no corresponda al ámbito de los servicios sociales.

TITULO VII: DISPOSICIONES FINALES

1. - La Entidad titular podrá modificar en su totalidad o en parte el presente Reglamento de Régimen Interno, siempre por causas objetivas que obedezcan a un mejor funcionamiento del Centro. En cualquier caso, las modificaciones producidas tendrán que ser informadas y tener la calificación favorable de la Dirección General de Diversidad funcional.
- 2.- La Entidad titular aprobó, en Asamblea General del 18 de julio de 2008, su adhesión al CÓDIGO ÉTICO de PLENA INCLUSIÓN, por lo que deberá poner los medios adecuados para velar por su cumplimiento.
3. - Cualquier aspecto no previsto en este Reglamento de Régimen Interno se ajustará, a la normativa de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas o cualquier otra específicamente le pueda ser aplicada
4. – Normativa aplicable:
 - Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana.
 - Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, del Estatuto de las personas con discapacidad.
 - Decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consell, de ordenación del sistema público valenciano de servicios sociales.
 - Decreto 181/2017, de 17 de noviembre, del Consell, de acción concertada.
 - *DECRETO 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.*
5. - La dirección de la residencia arbitrará los mecanismos necesarios para que el presente Reglamento sea conocido y esté a la disposición del personal de la residencia, las personas usuarias y de sus familiares, curatelas y representantes legales o de hecho.
6. - El presente Reglamento será de obligado cumplimiento para todas aquellas personas que tengan una vinculación directa con la residencia.

Fecha de aprobación por el Consejo de Centro: 16 de mayo 2025

ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD LAS SUERTES

