

Lunes, 22 de enero de 2024

## Sección I - Administración Local

### Ayuntamientos

#### Ayuntamiento de Aldeanueva de la Vera

#### **ANUNCIO. Aprobación definitiva del Reglamento de Régimen Interno de la Residencia de Mayores y Centro Día.**

Aprobado inicialmente mediante acuerdo plenario de fecha de 18 de octubre de 2.023, el reglamento de régimen interno de la residencia de mayores y centro de día de Aldeanueva de la Vera, Cáceres) (ref: BOP-2023-0211).

De conformidad con lo establecido en el artículo 49 de la Ley 7/1.985 de 2 de abril Reguladora de las Bases de Régimen Local, el expediente ha sido sometido a información pública y audiencia a los interesados por plazo de treinta días hábiles para la presentación de alegaciones, reclamaciones y sugerencias, según lo anunciado en el tablón de edictos de la Casa Consistorial y en BOP de Cáceres número 211 de 7 de noviembre de 2023.

Finalizado el plazo indicado no se presentaron alegaciones o reclamaciones.

En su virtud, a fin de cumplimentar lo dispuesto en el artículo 70.2 e la Ley 7/1.985 de 2 de abril Reguladora de las Bases de Régimen Local, se procede a la publicación del texto de la Ordenanza en el Boletín Oficial de la Provincia, entrando en vigor la misma una vez transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 de la mencionada disposición.

#### REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DE LA RESIDENCIA DE MAYORES

#### Y CENTRO DE DIA DE ALDEANUEVA DE LA VERA

#### ÍNDICE

#### DISPOSICIONES GENERALES

#### TITULO PRELIMINAR

#### TITULO I: DE LAS PERSONAS USUARIAS

Capítulo I. de la condición de personas usuarias.- art. 1-10



Lunes, 22 de enero de 2024

Capítulo II. De los derechos de las personas usuarias.- art. 11

Capítulo III. De los deberes de las personas usuarias.- art. 12

### TÍTULO II. DE LOS ÓRGANOS DE GESTIÓN

Capítulo I: Sistema de participación de las personas usuarias en los órganos de gestión.- arts. 13-18

Capítulo II. Órganos de gestión y representación.- art. 19

Capítulo III. Sistema de recogida de sugerencias y canalización y resolución de quejas o reclamaciones.- arts. 20-21

### TÍTULO III: SISTEMA DE COBRO DE TASAS

Capítulo I. De la manutención, asistencia y estancia.- arts. 22-25

### TÍTULO IV: DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO INTERNO

Capítulo I. De las normas generales.- arts. 26-32

Capítulo II. De los horarios.- arts. 33-35

Capítulo III. De las normas de convivencia.- arts. 36-42

Capítulo IV. Del comedor.- arts. 43-46

Capítulo V. De las habitaciones.- arts. 47-57

Capítulo VI. Normas de higiene.-arts. 58-61

Capítulo VII. Del servicio médico.- arts. 62-65

Capítulo VIII. Del régimen de visitas.- arts. 66-67

Capítulo IX. Normas de seguridad.- arts. 68-70

### TÍTULO V: DE LAS INFRACCIONES Y DE LAS SANCIONES

Capítulo I. de las infracciones.- arts. 71-74

Capítulo II. De las sanciones.- arts. 75-77



Lunes, 22 de enero de 2024

Capítulo III. De la imposición de sanciones.- art. 78

Capítulo IV. De la prescripción de las sanciones.- arts. 79-81

Capítulo V. De la cancelación de las sanciones.- arts. 82-84

## DISPOSICIÓN FINAL

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DE LA RESIDENCIA DE MAYORES Y CENTRO DE DIA DE ALDEANUEVA DE LA VERA (CÁCERES)

## DISPOSICIONES GENERALES

La Ley 14/2015 de 9 de abril de Servicios Sociales de Extremadura establece también los criterios generales que regula legislativamente los servicios sociales prestados dentro de nuestra comunidad.

Este texto legal pretende dotar de coherencia, homogeneidad y coordinación a las tareas de asistencia y bienestar social, hasta ese momento, con un fuerte grado de centralización de la gestión y dispersión en cuanto a Entidades con competencia en la materia. El fin último de Ley es el de promover y garantizar las condiciones para que la igualdad de la ciudadanía sea más real y efectiva.

Los principios generales que inspiran la Ley establecen que corresponde a la Junta de Extremadura destinar recursos financieros, técnicos y humanos a la prestación de los servicios y a la planificación y coordinación de las medidas necesarias en el ámbito de la asistencia social. Pero si bien la planificación corresponde a los Órganos Rectores de la Comunidad Extremeña, la gestión de los mismos ha de estar lo más próxima posible a la ciudadanía, por lo que debe descentralizarse, de forma que Ayuntamientos, Mancomunidades o Instituciones de iniciativa social se conviertan en instrumentos de gestión.

Según se recoge en el art. 85 de la Ley 7/1985 de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, son Servicios Públicos Locales cuantos tienden a la consecución de los fines señalados como de la competencia de las entidades locales, y en su artículo 25 establece que el municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal.

La Ley 2/94 de 28 de abril, de Asistencia Social Geriátrica, de la Junta de Extremadura, prevé dentro de las prestaciones sociales establecidas en su artículo 4, el alojamiento, los hogares



Lunes, 22 de enero de 2024

clubes y los comedores sociales, la animación comunitaria, la convivencia o inserción y la ayuda a domicilio de las personas mayores, entre otras. A tenor del artículo 14 de la misma ley, entendemos por Establecimiento Residencial o Centro dedicado a la atención de personas mayores, el conjunto de inmuebles y servicios destinados al alojamiento transitorio o permanente, atención alimenticia y a todas aquellas atenciones asistenciales dirigidas a diez o más personas de las comprendidas en el artículo 1.2 de la ley.

Desde un punto de vista más específico, el artículo 19.1 dispone de que todos los Establecimientos y Centros para personas mayores ubicados en Extremadura, tanto públicos como privados, deberán disponer de un Reglamento de Régimen interno que regulará su organización y funcionamiento interno, normas de convivencia, derechos y deberes de las personas usuarias, todo ello dentro del respeto a la libertad y confidencialidad garantizadas por la Constitución Española.

El Decreto 298/2015, de 20 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de autorización, acreditación y Registro de Centros de Atención a personas mayores de la Comunidad Autónoma de Extremadura expone las condiciones que debe cumplir el centro para obtener la correspondiente autorización y/o acreditación. En concreto el art. 8.2.i; referente a requisitos básicos de los centros de atención a personas mayores que literalmente dice “disponer de la documentación reguladora del servicio, compuesta por las normas de funcionamiento o reglamento de régimen interior, la tarifa de precios y el modelo de contrato de prestación de servicios, que será dada a conocer de forma clara e inteligible a todos los personas usuarias, así como cualquier modificación de las condiciones del mismo” y art. 13.1.d); sobre el procedimiento para la obtención de autorización y funcionamiento que recoge ; “documentación reguladora del servicio que, habiéndose constatado que dispone del contenido documental mínimo exigido, se visará y remitirá al establecimiento”.

Por todo ello, se recogen, a continuación, los aspectos del Reglamento del Servicio de los RESIDENCIA DE MAYORES Y CENTRO DE DIA DE ALDEANUEVA DE LA VERA (CÁCERES), con carácter previo y necesario para poder realizar la gestión del mismo y para cumplir los requisitos del Decreto mencionado en el párrafo anterior.

### TÍTULO PRELIMINAR

LA RESIDENCIA DE MAYORES Y CENTRO DE DIA DE ALDEANUEVA DE LA VERA (CÁCERES) es un Centro de día y Residencial Mixto, destinado a personas con autonomía y a personas que necesiten ayuda para la realización de las actividades básicas de su vida diaria - personas dependientes- y está destinado a prestar servicios de hospedaje, alimentación y aquellos otros tendentes a cubrir las necesidades básicas de las personas usuarias. Por tanto,



Lunes, 22 de enero de 2024

todos los servicios que se presten en este Centro deberán acomodarse en todas sus condiciones al uso residencial, como razón de ser y finalidad principal del mismo. El centro ofrece servicio residencial y centro de día.

### TÍTULO I. DE LAS PERSONAS USUARIAS

#### CAPÍTULO I. DE LA CONDICIÓN DE PERSONAS USUARIAS.

ARTÍCULO 1.º- Podrán adquirir la condición de personas usuarias de este establecimiento todas aquellas personas que reúnan los requisitos establecidos en el Decreto 88/96 y los que en este Reglamento de Régimen Interno se establece.

ARTÍCULO 2.º- Los requisitos establecidos para la adquisición de la condición de persona usuaria/residente son los siguientes:

- Tener cumplidos 65 años en el momento de solicitar el ingreso.
- Las personas pensionistas podrán solicitar ingreso una vez cumplidos 60 años.
- La edad mínima de admisión se podrá reducir, en el caso de personas con autonomía cuyas circunstancias personales, familiares y/o sociales lo aconsejen.
- No padecer trastornos de conducta que impidan el normal desarrollo de las relaciones sociales y de convivencia con las personas usuarias y el personal del Centro
- No haber sido sancionado/a con la expulsión en algún otro Centro público o privado.
- Ser español/a y haber residido en la Comunidad Autónoma de Extremadura, al menos, dos años antes de la solicitud de ingreso en este Centro residencial; este requisito no será necesario para las personas solicitantes no residentes pero que hayan nacido en Extremadura y que tengan la condición de extremeñidad.

ARTÍCULO 3.º- El ingreso en el Centro tendrá carácter voluntario, debiendo mediar solicitud expresa de la persona interesada.

ARTÍCULO 4.º- El ingreso se realizará previa Resolución favorable de la alcaldía. La prioridad del ingreso vendrá determinada por la baremación obtenida en función de las circunstancias personales y familiares, recursos económicos, situación de soledad y abandono, condiciones físicas, psíquicas y sociales. En el supuesto, de que una persona solicitante, a pesar de reunir las condiciones exigidas para adquirir la condición de persona usuaria, no pueda ser admitida, por falta de plazas, entrará a formar parte de una lista de espera. Las solicitudes se revisarán a los 2 años desde su última actualización.

ARTÍCULO 5.º- Las solicitudes de ingreso se ajustarán al modelo oficial. La información, tramitación y valoración de las solicitudes de ingreso se llevarán a cabo por el/la trabajador/a



Lunes, 22 de enero de 2024

social del Servicio Social de Atención Social Básica (SSASB), baremando cada expediente y confeccionando un listado de peticionarios que se ordenará por riguroso orden de puntuación.

El Ayuntamiento hará llegar a cada solicitante un documento informativo que contenga la puntuación obtenida en el baremo, así como, la advertencia de su responsabilidad de comunicar los cambios si los hubiere en las circunstancias personales del solicitante, con el fin de que se actualice la baremación conforme a los nuevos documentos aportados, además de la obligatoriedad de proporcionar un nuevo informe médico actualizado en caso de producirse posibilidad de ingreso.

El expediente con mayor puntuación será propuesto de forma definitiva para su ingreso en el centro una vez se hayan actualizado sus datos y situación física y psíquica. El resto de las solicitudes formarán una lista de espera, que se actualizará periódicamente, por lo que el lugar en la lista de espera podrá variar con respecto a las nuevas circunstancias.

Se establecen 2 tipos de personas usuarias:

- Personas con autonomía para la AVD
- Personas con dependencia para las AVD

ARTÍCULO 6.º- Las personas usuarias o sus representantes legales formalizarán un contrato en el que figurará la aceptación expresa de las normas reguladoras de la organización y funcionamiento del mismo, de sus derechos y obligaciones y las condiciones económicas derivadas de su condición de residente o usuario/a de centro de día. (Art. 16 D. 88/96 de 4 de junio).

El contrato rescindirá por alguna de las siguientes causas:

- Cuando exista resolución administrativa que determine un cambio en la situación de dependencia de la persona usuaria y no se ajuste a la tipología de la plaza que ocupe.
- Por necesidad de adaptación a la normativa vigente en cada momento.
- A petición propia.
- Por sanción disciplinaria.
- Por fallecimiento.

ARTÍCULO 7.º- La resolución de admisión al Centro correspondiente vendrá condicionada por el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a. Que el ingreso en el Centro respectivo se efectúe en el plazo máximo de los quince días siguientes a la recepción de la notificación de la plaza adjudicada. Concluido este



Lunes, 22 de enero de 2024

plazo de quince días hábiles sin producirse la incorporación, se entenderá por decaído en los derechos de admisión e ingreso.

- b. Cuando por causas de fuerza mayor, debidamente acreditadas, no pueda ser ocupada la plaza dentro del plazo establecido en el apartado anterior, la persona solicitante, antes de la expiración de aquél, podrá solicitar el aplazamiento del ingreso ante el Ayuntamiento, por un máximo de un mes natural, contado desde el vencimiento del plazo indicado anteriormente.
- c. Al abono de la exacción correspondiente.

ARTÍCULO 8.º- Se notificará personalmente a las personas interesadas la adjudicación de plazas, con indicación de la fecha a partir de la cual, se podrá hacer efectivo el ingreso y la exacción a satisfacer.

ARTÍCULO 9.º- Se considera período de adaptación de la persona usuaria a la vida residencial, el constituido por los treinta días naturales siguientes al ingreso en el Centro. Durante este período, la Dirección del Centro adoptará las medidas necesarias para facilitar el proceso de adaptación. Si durante dicho período, se apreciaren comportamientos personales, que impidieran la atención adecuada la persona interesada en la residencia, se emitirán informes pertinentes y se elevará la propuesta a la Comisión de Evaluación y Seguimiento, que resolverá lo que proceda.

ARTÍCULO 10.º- De la pérdida de la condición de residente o rescisión del Contrato a instancia del Centro:

- Baja voluntaria de la plaza.
- No respetar las normas de convivencia del Centro.
- Entorpecer la buena marcha del Centro.
- La embriaguez habitual o la drogadicción.
- La desidia y abandono de su higiene personal, negándose a recibir la asistencia del personal de la Residencia.
- Negarse o impedir que se realice la limpieza diaria de su habitación.
- El acoso sexual, o de otra índole, o su tentativa, o cualquier otro tipo de vejaciones a otra persona residente o personal de la Residencia.
- El impago de cualquiera de los recibos por su estancia en el Centro.
- Traslado a otro Centro
- Ausencia injustificada del Centro cuando ésta sea superior a cuatro días.
- Por Sanción derivada del Reglamento de Régimen Interno.



Lunes, 22 de enero de 2024

### CAPÍTULO II. DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

ARTÍCULO 11.º- Las personas usuarias del Centro o establecimiento tendrán los siguientes derechos:

- I. Asistir a la Asamblea General con voz y voto.
- II. Participar como elector/a y poder ser elegido/a en todos los procesos electorales que se desarrollen en el Centro, salvo lo dispuesto en el régimen de sanciones por este Estatuto.
- III. Alojamiento, manutención y asistencia
- IV. Utilización de los servicios comunes en las condiciones que establezcan las normas de funcionamiento interno, de acuerdo con las características de los mismos.
- V. Recibir comunicación personal y privada con el exterior mediante zonas de visitas, teléfono público y entrega de correspondencia.
- VI. Recibir un trato correcto por parte del personal y de las personas usuarias.
- VII. Tener acceso a todo tipo de publicaciones que se reciben en el Centro y su información en un lenguaje claro y directo, adecuado al sector de mayores personas residentes, cuando se trate de asuntos de especial trascendencia que puedan incidir en la situación de dichas personas residentes.
- VIII. Participar en los servicios y actividades sociales, culturales, recreativas y lúdicas que se organicen y colaborar en el desarrollo de las mismas.
- IX. Beneficiarse de actividades encaminadas a la prevención de la enfermedad y a la promoción de la salud y que se facilite el acceso a la asistencia sanitaria.
- X. Elevar por escrito, o de palabra, al Órgano directivo o al responsable del Centro propuestas relativas a la mejora de servicios.
- XI. Comunicar posibles quejas en cuanto al servicio a través del Buzón de Sugerencias del Centro y las hojas tipo, así como indicar sugerencias o alternativas de actividades a realizar en el establecimiento.
- XII. Beneficiarse de los servicios y prestaciones establecidas para la atención a la persona residente en el ámbito del Centro y en las condiciones que reglamentariamente se determinen.

### CAPÍTULO III. DE LOS DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

ARTÍCULO 12.º- Las usuarias del Centro estarán sujetas a los siguientes deberes:

- I. Abonar el importe establecido por la prestación recibida, que en su caso le corresponda.
- II. Conocer y cumplir el Reglamento de Régimen Interno.



Lunes, 22 de enero de 2024

- III. Conocer las normas de funcionamiento interno que se dispongan, y los acuerdos e instrucciones emanados del Órgano Directivo.
- IV. Respetar el buen uso de las instalaciones del Centro, colaborando en su mantenimiento.
- V. Mantener un comportamiento correcto en su relación con los personas usuarias y trabajadores del Centro.
- VI. Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo del Centro y otros lugares relacionados con sus actividades.
- VII. Poner en conocimiento del órgano de dirección del establecimiento las anomalías o irregularidades que observen el mismo.
- VIII. Comunicar a la persona responsable del Centro las ausencias superiores a veinticuatro horas y, en general, cualquier situación desfavorable en la que se pueda encontrar cualquier persona residente.
- IX. Guardar las normas básicas de higiene y aseo, tanto personales como en las dependencias del establecimiento.
- X. Acatar y cumplir las instrucciones de la Dirección y del personal técnico del establecimiento.
- XI. Aportar la ropa y objetos que se le indique al ingresar en el Centro.
- XII. Firmar el documento que acredite su compromiso a efectos de cumplir las normas establecidas, en el momento de efectuar el ingreso deberá aportar los datos necesarios de su póliza de decesos, o en caso de no poseer, documento firmado por sus familiares declarando hacerse cargo de todos los gastos en caso de fallecimiento.

## TÍTULO II. DE LOS ÓRGANOS DE GESTIÓN

### CAPÍTULO I. SISTEMA DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS EN LOS ÓRGANOS DE GESTIÓN.

ARTÍCULO 13.º- El sistema de participación de las personas usuarias en los órganos de gestión se concreta mediante la Asamblea General.

La Asamblea General se constituye por las personas usuarias del Centro y por las personas trabajadoras del Centro, estas últimas con voz, pero sin voto.

La Asamblea General se reunirá en sesión ordinaria una vez anualmente, y en sesión extraordinaria cuantas veces sean necesarias, a petición del 25% de las personas usuarias.



Lunes, 22 de enero de 2024

ARTÍCULO 14.º- La convocatoria de cada Asamblea se realizará por la Presidencia de la misma o por la Dirección 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 las personas socias o personas usuarias en primera convocatoria y en segunda, que necesariamente se realizará media hora después, cualquiera que sea el número de asistentes.

ARTÍCULO 15.º- Una vez reunida, se efectuará la oportuna elección de la Presidencia y de la Vicepresidencia de la Asamblea General por el procedimiento de votación secreta, previa presentación de las candidaturas a cada cargo. La duración del mandato será de dos años, o hasta que cause baja en el Centro alguna de las personas miembros.

ARTÍCULO 16.º- Los acuerdos de la Asamblea se tomarán por mayoría simple de las personas presentes.

ARTÍCULO 17.º- En cada reunión de la Asamblea, se levantará un Acta donde debe figurar obligatoriamente:

- Número de asistentes.
- Desarrollo de Orden del día
- Acuerdos adoptados.

Una copia del Acta deberá hacerse pública en el Tablón de anuncios del Centro.

ARTÍCULO 18.º

Son facultades de la Asamblea General:

- Elaborar programas anuales de actividades.
- Acordar por mayoría de 2/3 la renovación de los cargos de la Asamblea General, siempre que medie causa justificada.
- Planteamiento y resolución de posibles problemas que pudieran surgir en el Centro, con el objeto de procurar y mejorar el buen funcionamiento del Centro.
- Elaborar un acta o informe sobre el funcionamiento del Centro.
- Velar por unas relaciones de convivencia participativas y democráticas entre las personas usuarias.
- Adoptar los acuerdos pertinentes en materia de premios y sanciones.
- Estimular la solidaridad entre las personas usuarias.
- Cualquier otro asunto de interés para el Centro.



Lunes, 22 de enero de 2024

### CAPÍTULO II ÓRGANOS DE GESTIÓN Y REPRESENTACIÓN.

ARTÍCULO 19.º- Los Órganos de Gestión y Representación son:

- a. Responsable o Dirección del Centro.- Este cargo será ostentado por la Alcaldía o Concejalía Delegado, o personal contratado por el Ayuntamiento para gestionar el Centro. Si la gestión se realiza a través de empresa concesionaria será designado por la empresa adjudicataria, gestora del servicio.

Funciones:

- Hacer cumplir el pliego de condiciones.
- Recibir propuestas relativas a la mejora de los servicios que se presentan en la Residencia.
- Recibir de las personas usuarias las anomalías e irregularidades observadas por los mismos en el Centro, tanto relativas a las instalaciones/servicios como a las relaciones entre personas usuarias y entre éstas y el personal del Centro.
- Participar en la elaboración de las normas que rigen el funcionamiento interno de los diferentes servicios del Centro.
- Tramitación de los expedientes de ingreso en el Centro y admisión y trámite de las renunciaciones voluntarias de ingreso.
- Valoración de los hechos constitutivos de infracciones y valorar la imposición de las sanciones a las personas usuarias.
- Conocimiento de los hechos constitutivos de infracciones por parte de la empresa concesionaria del servicio, en su caso.

- b. La Comisión de Evaluación y Seguimiento:

Composición:

- Presidencia: Alcaldía-Presidencia o Concejalía en quien delegue.
- Vocales: Una persona representante de cada uno de los Grupos Políticos Municipales.
- Trabajadora social del S.S.B, participará como Personal técnico.
- Presidencia de la Asamblea General.
- La persona adjudicataria del servicio si lo hubiera.
- Una persona representante del personal del Centro.
- Secretaría: La secretaria-Intervención de la Corporación o personal funcionario municipal en quien delegue, a efectos de asesoramiento y como fedataria/o pública/o, que actuará con voz, pero sin voto.



Lunes, 22 de enero de 2024

El número de representantes de este órgano directivo será siempre impar. La Comisión de Evaluación y Seguimiento quedará constituida en primera convocatoria, cuando se encuentren presentes la mitad más uno de sus miembros y, en segunda convocatoria, cuando hayan transcurrido, mínimo cuarenta y ocho horas, en cuyo caso, se entenderá, válidamente constituida, cualquiera que sea el número de asistentes, siempre que al menos estén presentes la Presidencia y la Secretaría y un mínimo de dos vocales. La convocatoria la realizará la Presidencia con una antelación mínima de 48 horas, señalando el orden del día, lugar y hora de la reunión, salvo los casos extraordinarios y urgentes. Los acuerdos del Órgano Directivo, se adoptarán por mayoría simple, decidiendo en caso de empate, el voto de la Presidencia.

Se levantará acta de las sesiones, en la que figurarán las personas asistentes a la reunión, desarrollo del orden del día y acuerdos tomados.

La Comisión se reunirá con carácter ordinario, una vez al trimestre, y con carácter extraordinario, cuantas veces se considere necesario, siempre que exista mayoría simple o lo soliciten por escrito el 25% de las personas usuarias.

Funciones:

- Hacer cumplir las condiciones establecidas en el presente Reglamento Interno.
- Recibir propuestas relativas a la mejora de los servicios que se prestan en el Centro.
- Recibir de las personas usuarias las anomalías e irregularidades observadas por las mismas en el Centro, tanto relativas a las instalaciones/servicios como a las relaciones entre personas usuarias y entre éstas y el personal del Centro.
- Elaboración de las normas que rigen el funcionamiento interno de los diferentes servicios del Centro.
- Elaborar programas anuales de actividades.
- Planteamiento y resolución de los posibles problemas que pudieran surgir en el Centro, con el objeto de procurar y mejorar su buen funcionamiento.
- Velar por unas relaciones de convivencia participativa y democrática entre las personas usuarias, estimulando la solidaridad entre las mismas.
- Resolución de los expedientes de ingreso en el Centro y admisión y trámite de las renunciaciones voluntarias de ingreso, cuando no sean competencia de la Presidencia.
- Valoración de los hechos constitutivos de infracciones e imposición de las sanciones a las personas usuarias.
- Conocimiento de los hechos constitutivos de infracciones por parte de la empresa concesionaria del servicio, en su caso.



Lunes, 22 de enero de 2024

### CAPÍTULO III. SISTEMA DE RECOGIDA DE SUGERENCIAS Y CANALIZACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS O RECLAMACIONES.

ARTÍCULO 20.º- El sistema de recogida de sugerencias, canalización y resolución de quejas y reclamaciones se llevará a cabo de forma directa mediante un buzón de sugerencias y quejas que será atendido y puesto en conocimiento de la Dirección del Centro diariamente a través de la Hoja de Reclamaciones y/o Sugerencias.

La resolución de las reclamaciones y el estudio de las sugerencias se realizarán de forma inmediata poniéndolo en conocimiento de las personas responsables, así como de las personas usuarias afectadas.

ARTÍCULO 21.º- Cuando la queja afecte a más de una persona usuaria o a la organización del Centro y la resolución de la misma requiera cierta complejidad, será convocada por la Dirección del Centro una Asamblea General que tendrá como orden del día la problemática planteada.

En las siguientes líneas se reproduce un Modelo de Hoja de Reclamaciones y Sugerencias interno:

Nº de Orden	
Fecha:	
HOJA DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE:	
APELLIDOS:	
D.N.I.	
HABITACIÓN:	
OTROS DATOS:	
MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN	
DOCUMENTOS QUE ACOMPAÑA	



Lunes, 22 de enero de 2024

FIRMA:	
RECLAMANTE RECLAMADO/A	
Fdo.-.....	Fdo.- .....

## TÍTULO III SISTEMA DE COBRO DE TASAS

### CAPÍTULO I. DE LA MANUTENCION, ASISTENCIA Y ESTANCIA

El Servicio no tendrá carácter gratuito, sin perjuicio de que las personas que carezcan de recursos suficientes para abonar el importe y tengan derecho en la forma y condiciones que reglamentariamente se determinen, a la exención total o parcial del coste de la plaza.

ARTÍCULO 22.º- El sistema de cobro se regirá por lo establecido en la Ordenanza Fiscal reguladora del servicio de Residencia Municipal de Mayores y centro de Día de Aldeanueva de la Vera, entrando en vigor, tras su publicación en el BOP de Cáceres.

ARTÍCULO 23.º- Los precios serán actualizables con carácter anual, según IPC, fijado a 30 de noviembre de cada año, aplicable transcurrido el primer año de prestación del servicio y vigente a 1 de enero del año siguiente, siempre que conlleve la revalorización de las pensiones, caso contrario se estará a lo dispuesto para éstas.

ARTÍCULO 24.º- El precio de la plaza se hará efectivo en los cinco primeros días del mes en curso a través de domiciliación bancaria.

ARTÍCULO 25.º- No se descontará de la mensualidad, los períodos en los que las personas por cualquier motivo, se ausentaran del Centro por vacaciones, fines de semana, ingresos hospitalarios, etc.

## TÍTULO IV DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO INTERNO

### CAPÍTULO I DE LAS NORMAS GENERALES

ARTÍCULO 26.º- Por los diferencias servicios, cuyo precio se regula en el capítulo 1 del título III, se entiende:

- Alojamiento: el uso de la habitación asignada, las áreas y servicios comunes, estará incluido el mantenimiento y la limpieza de las referidas zonas.



Lunes, 22 de enero de 2024

- Pensión completa: desayuno, comida, merienda y cena.
- La utilización de las dependencias del Centro establecidas para ello según su condición de residente o usuario/a de centro de día.
- La organización de las actividades lúdicas, sociales, deportivas, turísticas, etc., cuando sean ofertadas.

ARTÍCULO 27.º- No está incluido en el precio del servicio:

- El material de uso personal: ropa o calzado, cepillo, peine o cepillo del pelo, pañuelos de papel, etc.
- Los costes de las excursiones programadas por el Centro.
- Otros servicios prestados por profesionales ajenos al Centro (fisioterapia, podólogo y peluquero, etc.)
- Gastos de teléfono y análogos.
- Gastos farmacéuticos.
- Cualesquiera otros gastos de carácter personal, o que no tengan relación con los servicios del centro.

ARTÍCULO 28.º- En caso de ausencia voluntaria no superior a sesenta (60) días naturales, se reservará la plaza, siempre que la persona abone el precio del servicio.

Las ausencias forzosas transitorias por internamiento en un Centro Sanitario, comportan la reserva de la plaza sin límite de tiempo, en las mismas condiciones económicas antes citadas.

ARTÍCULO 29.º- En el caso de que la persona usuaria decidiera cursar su baja de forma voluntaria en el Centro por cualquier motivo, deberá ponerlo en conocimiento de la Dirección del mismo con una antelación mínima de quince días naturales.

ARTÍCULO 30.º- La baja en el centro no implicará la devolución de la parte no consumida de la mensualidad abonada, quedando ésta, por tanto, en poder del Centro, salvo excepciones reguladas por ley.

ARTÍCULO 31.º- Las personas usuarias deberán marcar su ropa con su nombre y apellidos para la correcta identificación de la misma. La persona usuaria deberá renovar su vestuario en caso de desperfectos y adaptarlos a los cambios de estación.

ARTÍCULO 32.º- En caso de que las personas usuarias no dispongan de cobertura sanitaria (Seguridad Social, Aseguradora, Mutualidad, etc.) correrán de su cuenta los gastos médicos que precise, transporte en ambulancia, gastos de internamiento en Centros Hospitalarios, radiografías, consultas externas, etc.



Lunes, 22 de enero de 2024

### CAPÍTULO II. DE LOS HORARIOS

ARTÍCULO 33.º- Dado el carácter del servicio permanente que efectúa el Centro, su horario de funcionamiento es de veinticuatro horas, las puertas del Centro permanecerán cerradas de 21:30 horas a 8 horas de la mañana en invierno y de 23 horas a 8 horas durante el verano.

ARTÍCULO 34.º- Todas las personas usuarias tendrán derecho a recibir visitas dentro del horario establecido para ello, así como llamadas telefónicas, siempre que no se interfiera en el buen funcionamiento del Centro; en tal sentido, la Dirección del Centro, fijará unos horarios de visitas y de recepción de llamadas telefónicas.

Las visitas se realizarán en las zonas comunes; y en las habitaciones, únicamente, previa autorización del Centro, dependiendo del estado y situación de la persona usuaria.

Los horarios de visitas son:

- Mañanas: de 10:00 – 12:45 horas.
- Tardes: de 17:00 – 19:30 horas.

Si por cualquier causa la persona usuaria debiera llegar más tarde del horario establecido para el cierre del establecimiento o pernoctase fuera del centro, deberá comunicarlo previamente por escrito en recepción.

ARTÍCULO 35.º- El horario del comedor se establecerá dentro de los siguientes márgenes:

- Desayuno: De 9:00 h. a 10:00 h.
- Comida: De 12:30 h. y 13:30 h.
- Merienda a las 16:30 h.
- Cena: De 19:30 h. a 21:00 h.
- Suplemento: De 23:00 h. a 23:30 h.

### CAPÍTULO III. DE LAS NORMAS DE CONVIVENCIA

ARTÍCULO 36.º- Cuando se esté en las zonas comunes (comedor, sala de estar, etc.), se deberá estar perfectamente vestido/a y en adecuada ropa de calle.

ARTÍCULO 37.º- La persona usuaria no deberá utilizar las zonas comunes durante las horas de limpieza, con el fin de facilitar las tareas encomendadas a este personal.

ARTÍCULO 38.º- Durante las horas de descanso, evite todo aquello que pueda molestar al resto de las personas usuarias.



Lunes, 22 de enero de 2024

ARTÍCULO 39.º- Está totalmente prohibido entregar propinas al personal del Centro.

ARTÍCULO 40.º- Las personas usuarias y personal del Centro deben recibir un trato respetuoso y adecuado.

ARTÍCULO 41.º- Ante cualquier problema de convivencia la persona usuaria y el personal del centro deben evitar los enfrentamientos y ponerlo en conocimiento de la Dirección.

ARTÍCULO 42.º- Queda totalmente prohibido fumar y beber alcohol en todo el centro.

#### CAPÍTULO IV. DEL COMEDOR

ARTÍCULO 43.º- El menú es único para todas las personas usuarias, salvo los regímenes prescritos por los servicios médicos.

ARTÍCULO 44.º- Los horarios deben cumplirse con la mayor rigurosidad posible para evitar trastornos en el servicio. Si por alguna circunstancia la persona usuaria prevé la imposibilidad de hacerlo, deberá comunicarlo con la debida antelación.

El menú será expuesto por temporadas otoño-invierno y primavera-verano en el tablón de anuncios del Centro.

ARTÍCULO 45.º- No está permitido sacar alimentos ni utensilios del comedor, tales como cubiertos, vasos, servilletas, etc., ni entrar alimentos que no sean los propios del Centro.

ARTÍCULO 46.º- La plaza en el comedor es fija. No obstante, el centro residencial, por necesidades de servicio podrá efectuar los cambios que se consideren oportunos. Si por cualquier causa desea una modificación deberá ponerlo en conocimiento de la Dirección. Si por cualquier causa no acudiera a alguno de los servicios de comedor, deberá comunicarlo al Centro residencial con un día, al menos, de antelación.

#### CAPÍTULO V. DE LAS HABITACIONES

ARTÍCULO 47.º- Las personas usuarias no podrán guardar en su habitación alimentos que por su naturaleza sean susceptibles de descomposición, produzcan malos olores, gases tóxicos, productos químicos, etc., que deterioren el mobiliario o puedan dar lugar a intoxicaciones o enfermedades. Se prohíbe a los familiares y amistades que entreguen alimentos no controlados por personal del Centro.

ARTÍCULO 48.º- En la habitación las personas usuarias repartirán equitativamente el espacio con su compañero/a. El uso del baño será común, deberá mantenerse la debida limpieza.



Lunes, 22 de enero de 2024

ARTÍCULO 49.º- La persona usuaria deberá mantener su habitación debidamente ordenada.

ARTÍCULO 50.º- Cada persona usuaria custodiará las llaves de su armario, en caso de extravío la copia correrá a su cargo.

ARTÍCULO 51.º- No se podrá permanecer en las habitaciones durante el horario de limpieza, salvo excepciones debidamente autorizadas por el centro residencial.

ARTÍCULO 52.º- La persona usuaria no podrá modificar la distribución de las habitaciones y el baño, ni usar aparatos eléctricos no autorizados por el centro residencial.

ARTÍCULO 53.º- La utilización de aparatos de radio estará permitida fuera de las horas de descanso y a un volumen que no moleste al resto de personas usuarias.

ARTÍCULO 54.º- Se podrán tener macetas, debidamente protegidas en su base para no deteriorar muebles o pavimento.

No se podrán tener animales en las habitaciones, salvo que sea necesario (perros guías, etc.).

ARTÍCULO 55.º- No está permitido tender ni lavar ropa dentro de las habitaciones, así como utilizar las ventanas para secar las prendas.

ARTÍCULO 56.º- Para evitar posibles accidentes, se pondrá especial cuidado en dejar los grifos cerrados y las luces apagadas al salir de la habitación.

ARTÍCULO 57.º- Las personas usuarias serán responsables de la limpieza y cuidado de los objetos de su propiedad.

### CAPÍTULO VI. NORMAS DE HIGIENE

ARTÍCULO 58.º- Para una buena higiene corporal, deberán ducharse los días que se estipulen por el personal del Centro. Será obligatorio, para cada una de las personas usuarias, el cambio diario de ropa interior, colocándola en el lugar estipulado por el personal del centro, para que se haga cargo de su limpieza el personal del centro.

ARTÍCULO 59.º- El cambio de sábanas se efectuará una vez por semana, salvo que sean necesarios más cambios.

ARTÍCULO 60.º- Cuando el personal del Centro observe mala imagen en la persona usuaria por estar con mala vestimenta o mal aseado/a, con ropa sucia o en mal estado, se le indicará para que lo corrija a él o a la familia.



Lunes, 22 de enero de 2024

ARTÍCULO 61.º- 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 del Centro.

### CAPÍTULO VII. DEL SERVICIO MÉDICO

ARTÍCULO 62.º- Las personas usuarias deberán acudir a la consulta por sí mismas, siempre que puedan hacerlo. Si su estado físico lo exige, recibirá la visita del médico/a de familia en su habitación.

ARTÍCULO 63.º- La asistencia a las citas médicas de las personas usuarias no será gestionada por el centro residencial. El transporte y acompañamiento deberá ser tramitado por la persona usuaria.

ARTÍCULO 64.º- El centro residencial no se hace cargo de los acompañamientos a las personas usuarias durante los ingresos hospitalarios.

ARTÍCULO 65.º- Las personas usuarias no dependientes de la Seguridad Social quedan reguladas en el artículo 31.

### CAPITULO VIII. DEL REGIMEN DE VISITAS

ARTÍCULO 66º- Las personas usuarias podrán recibir a sus visitas en las horas y lugares destinados a tal efecto por el centro residencial.

ARTÍCULO 67º- Las visitas se ajustarán a las siguientes normas:

- o La persona usuaria acompañará a sus visitas en todo momento.
- o No entorpecerá la dinámica normal del centro.
- o No suministrarán alimentos ni medicación no controlados por el personal sanitario del centro.
- o No podrá acceder a las habitaciones salvo autorización expresa por el personal del centro.
- o Respetará las instalaciones del Centro, haciéndose responsables de los posibles desperfectos que se pudieran ocasionar.

### CAPITULO IX. NORMAS DE SEGURIDAD

ARTÍCULO 68.º- La corriente del Centro es de 220 V. o cualquier otra que la sustituya; antes de utilizar cualquier aparato eléctrico, deberá solicitar la ayuda del personal del Centro, para comprobar que el voltaje es el adecuado.



Lunes, 22 de enero de 2024

ARTÍCULO 69.º- La persona usuaria cuidará de que en cada momento sólo permanezcan encendidas aquellas luces que son necesarias y colabore en apagar las que no lo son.

ARTÍCULO 70.º- No se podrán utilizar braseros, hornillos, estufas, planchas, etc.

### TÍTULO V DE LAS INFRACCIONES Y DE LAS SANCIONES

#### CAPÍTULO I. DE LAS INFRACCIONES

ARTÍCULO 71.º- La actuación anómala de las personas usuarias 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 del centro, con indicación de testigos de los hechos, si lo hubiera.

ARTÍCULO 72.º- Tiene consideración de infracciones leves:

- Alterar las normas de convivencia y respeto mutuos, creando en el Centro situaciones de malestar.
- Utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios del Centro o perturbar las actividades del mismo.
- Promover y participar en altercados, riñas, peleas de cualquier tipo, con personas usuarias y/o personal del Centro, siempre que no se deriven daños a terceros.
- Falta de respeto y/o agresión verbal a otras personas usuarias o personal del Centro.

ARTÍCULO 73.º- Tienen la consideración de infracciones graves:

- La reiteración de tres faltas leves en un año.
- Alterar las normas de convivencia de forma habitual y permanente, creando situaciones de malestar en el Centro.
- Las sustracciones de bienes ajenos o el deterioro intencionado de cualquier clase de aparatos y objetos del Centro, de otras personas usuarias o del personal del Centro.
- No comunicar intencionadamente la ausencia del Centro cuando ésta tenga una duración superior a veinticuatro horas.
- Demora injustificada de un mes en el pago de la estancia.
- Reiteración en la falta de respeto a otras personas usuarias o personal del Centro.
- Utilizar aparatos o herramientas no autorizadas por el Centro.
- Falsear u ocultar datos en relación con el disfrute de cualquier prestación o servicio o en las circunstancias personales y económicas.
- Falta de higiene y de limpieza.



Lunes, 22 de enero de 2024

ARTÍCULO 74.º- Tienen la consideración de infracciones muy graves:

- La reiteración de tres faltas graves en un año.
- Agresión física a otras personas usuarias o personal del Centro.
- Demora de dos meses en el pago de las cuotas.
- Falsear u ocultar declaraciones o aportar datos inexactos y relevantes en relación con la condición de residente.
- La embriaguez habitual.

### CAPÍTULO II. DE LAS SANCIONES

Sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiera lugar, las sanciones que se podrán imponer a las personas usuarias que incurran en algunas de las faltas mencionadas en los apartados anteriores, serán reguladas en los siguientes artículos.

ARTÍCULO 75.º- Por infracciones leves:

- Amonestación verbal privada.
- Amonestación individual por escrito.
- Suspensión de los derechos de las personas usuarias por un período de quince días a dos meses.
- Prohibición del derecho al disfrute de servicios lúdicos y de participación en actividades del Centro por un tiempo no superior a un mes.

ARTÍCULO 76.º- Por infracciones graves:

- Suspensión de los derechos de la persona usuaria por un tiempo no superior a seis meses.
- Traslado forzoso por un período no superior a dos meses.
- Prohibición del derecho al disfrute de servicios lúdicos y de participación en actividades del Centro por un tiempo no superior a seis meses.

ARTÍCULO 77.º- Por infracciones muy graves:

- Suspensión de los derechos de la persona usuaria por un período de seis meses a dos años.
- Pérdida definitiva de la condición de usuario del Centro.



Lunes, 22 de enero de 2024

### CAPÍTULO III. DE LA IMPOSICIÓN DE LAS SANCIONES

ARTÍCULO 78.º- Las sanciones por infracciones leves, graves y muy graves serán impuestas por la Comisión de Evaluación y Seguimiento, mediante, el correspondiente expediente disciplinario, comunicándole a la persona usuaria los correspondientes recursos contra la sanción impuesta, al objeto del posible recurso administrativo o contencioso administrativo que la persona usuaria pueda imponer.

En los casos de riesgo inmediato para la integridad física de las personas usuarias o personal del Centro, el/la responsable del mismo adoptará las medidas cautelares que considere oportunas, comunicándolo inmediatamente a la Comisión de Evaluación y Seguimiento del Centro.

### CAPÍTULO IV. DE LA PRESCRIPCIÓN DE LAS SANCIONES

ARTÍCULO 79.º- Las infracciones leves prescribirán a los dos meses, las graves a los cuatro y las muy graves a los seis.

ARTÍCULO 80.º- El plazo de inicio de la prescripción empezará a contar desde el día en que se inicie el expediente oportuno y se interrumpe cuando la persona usuaria reciba comunicación de la incoación del expediente disciplinario y el nombramiento de un instructor/a.

ARTÍCULO 81.º- En el caso de la paralización del expediente por causas ajenas a la voluntad de la persona expedientada y transcurrido un período de 60 días naturales sin reanudarse, aquél se declarará caducado, archivándose sin más trámite.

### CAPÍTULO V. DE LA CANCELACIÓN DE LAS SANCIONES

ARTÍCULO 82.º- 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 de la persona usuaria, una vez transcurridos los siguientes plazos:

- I. En las sanciones por infracciones leves: un año.
- II. En las sanciones por infracciones graves: dos años.
- III. En las sanciones por infracciones muy graves: tres años.

ARTÍCULO 83.º- Estos plazos serán contados a partir del cumplimiento de la sanción.

ARTÍCULO 84.º- 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.



Lunes, 22 de enero de 2024

### DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento que consta de 84 artículos y una disposición final, entrará en vigor, una vez publicado el texto íntegro del mismo en el BOP, y en los términos previstos en el artículo 70.2 de la Ley 7/1982, de 2 de abril Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Contra el presente Acuerdo, conforme al artículo 19 del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, se podrá interponer recurso contencioso-administrativo, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Extremadura con sede en Cáceres, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la publicación del presente anuncio, de conformidad con el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa

Lo que se hace público para general conocimiento.

Aldeanueva de la Vera , 18 de enero de 2024

Francisco Javier García Béjar

ALCALDE/PRESIDENTE

