



AYUNTAMIENTO DE PORZUNA  
(CIUDAD REAL)

## **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DE LA VIVIENDA DE MAYORES DE PORZUNA.**

### **ARTICULO 1.-DEFINICION DE VIVIENDA DE MAYORES.**

El Ayuntamiento de Porzuna desea a través de la puesta en funcionamiento de esta Vivienda de Mayores, que todos los residentes encuentren un clima cordial y familiar, para ello es necesario el esfuerzo de todos, entidades gestoras, profesionales y residentes; al tiempo que se respeten unas elementales normas de funcionamiento y se lleven a cabo cada una de las funciones que tienen asignadas tanto las entidades gestoras como los profesionales y los usuarios.

La finalidad de la Vivienda de Mayores de Porzuna es evitar la soledad y el aislamiento de las personas mayores y mejorar su calidad de vida. Es decir, se pretende favorecer un ambiente de convivencia y una cierta responsabilidad en el empeño de determinadas tareas, por ello es necesario información previa y una aceptación de la forma de convivencia establecida en la vivienda.

#### Los objetivos de la Vivienda de Mayores son:

-Ofrecer alojamiento, manutención y unas condiciones adecuadas de higiene y aseo personal de forma permanente.

-Crear un clima que favorezca las interacciones grupales de relación y de apoyo efectivo entre los residentes.

- Fomentar la vinculación de la persona mayor con su entorno físico y sus redes de apoyo social.

-Facilitar un ambiente cuasi- familiar que les haga sentirse como en casa.

-Mantener y fomentar, en la medida de lo posible, su nivel de autonomía en la realización de las actividades de la vida diaria.

El modelo de funcionamiento que adopta esta vivienda es de carácter participativo, lo cual nos permite promover un ambiente orientado a la convivencia grupal, favoreciendo la mayor autonomía de las personas y, por tanto, los residentes participaran en la determinación del sistema de normas de funcionamiento y régimen interno que se consideren necesarias, siempre que los residentes puedan participar en su elaboración/modificación, tengan conocimiento de las mismas y manifiesten expresamente su aceptación.

Para que la vivienda cumpla sus objetivos es necesario elaborar un conjunto de normas, pactadas, plasmadas por escrito en este Reglamento de Régimen Interno.



AYUNTAMIENTO DE PORZUNA  
(CIUDAD REAL)

## **ARTÍCULO 2.- ENTIDAD GESTORA.**

El Ayuntamiento de Porzuna, como titular propietario y responsable jurídico y administrativo de la vivienda, es su entidad gestora y ejercerá las siguientes funciones:

- Regular el funcionamiento de la vivienda.
- La custodia de los expedientes individuales de los usuarios.
- Arbitrar los medios y adoptar los acuerdos oportunos para conseguir un efectivo funcionamiento de la vivienda.
- Habilitar a la Comisión de Seguimiento de la Vivienda para el ejercicio de sus funciones específicas, designando a los representantes, que junto a los propios de la Consejería de Bienestar Social, la compongan.
- Aprobar la normativa de régimen interior.
- La administración económica, que comprende la disposición de todos los gastos necesarios para el buen funcionamiento y la recaudación de la tasa que los usuarios han de satisfacer de acuerdo con lo establecido en la ordenanza fiscal reguladora.
- La aprobación de la ordenanza fiscal reguladora de la tasa del servicio de asistencia y estancia en la Vivienda y sus oportunas modificaciones cuando procedan.
- Resolver, a propuesta de la Comisión de Seguimiento, las solicitudes de ingreso en el centro o de otro orden, que puedan formular los interesados.
- Resolver, a propuesta de la Comisión de Seguimiento, el baremo y criterios de admisión de solicitudes de ingreso.
- Formular el contrato a que dé lugar la admisión de los distintos usuarios, conforme al modelo que se apruebe.
- Imposición de sanciones de acuerdo con las previsiones del presente reglamento y previa instrucción del expediente sancionador.
- Todas aquellas que no estando previstas en la anterior relación, sean de su competencia.

## **ARTICULO 3.-COMISION DE SEGUIMIENTO**

Es el órgano encargado del seguimiento del Convenio de colaboración entre la Consejería de Bienestar Social y el Ayuntamiento de Porzuna.

Está compuesta según se establezca en el Convenio de Colaboración con la Consejería de Bienestar Social y en todo caso por:



AYUNTAMIENTO DE PORZUNA  
(CIUDAD REAL)

- Alcalde Presidente del Ayuntamiento o Concejal en quien delegue.
- Trabajador /a Social del Ayuntamiento.
- La Gobernanta.
- La Auxiliar.

La Comisión se reunirá ordinariamente con una periodicidad semestral y extraordinariamente, cuando se produzca una vacante y no existan solicitudes ya estudiadas y seleccionadas por la misma.

Las funciones de la Comisión serán:

- Elaborar el Reglamento de Funcionamiento y Régimen Interior y proponer al Ayuntamiento su aprobación o modificación cuando proceda.
- Elaborar las normas por las que se establezcan el baremo y criterios de admisión de solicitudes y proponer su aprobación.
- El estudio de las solicitudes de ingreso y la propuesta que proceda sobre la admisión, de acuerdo con los criterios y baremos establecidos.
- El seguimiento del funcionamiento de la vivienda.

La comisión puede convocar a algún residente para comunicar los posibles problemas.

#### **ARTICULO 4.-FORMAS DE GESTION**

El servicio de asistencia y estancia en la vivienda se podrá gestionar por cualquiera de las formas establecidas en la legislación de Contratos del Sector Publico.

#### **ARTÍCULO 5.- NORMAS DE FUNCIONAMIENTO INTERNO.**

##### **5.1.-NORMAS GENERALES.**

Para que la Vivienda de Mayores de Porzuna funcione como su propio hogar es necesario:

- Contribuir con su actitud a fomentar el respeto mutuo entre los compañeros y con el personal que trabaja dentro de la vivienda.
- Guardar las normas de comportamiento solidario y ayudara a sus compañeros/as en lo que estos necesiten.



AYUNTAMIENTO DE PORZUNA  
(CIUDAD REAL)

- Se respetará en todo momento el descanso de los compañeros/as.
- Se guardará un respeto a la intimidad personal.
- Quedará prohibido fumar en todos los espacios de la vivienda, excepto en el patio.
- Facilitara el trabajo de las personas que cuidan la vivienda y se abstendrá de utilizar los espacios comunes durante el tiempo de limpieza de los mismos.
- Velará por que tanto los dormitorios, armarios y cuartos de aseo, así como los espacios comunes de la vivienda, estén en perfecto orden, garantizando con ellos una vivienda confortable y acogedora.
- En beneficio de todos cuidara las instalaciones de la vivienda; ya que, se trata de su propio hogar.
- Cuidara que en cada momento solamente permanezcan encendidas aquellas luces que sean necesarias y evite el consumo innecesario de agua y teléfono.
- El traslado de los enseres propios a la vivienda estará limitado, en función de la limitación de espacio y respeto de los compañeros/as.
- La televisión, la radio o equipos de música no podrán ponerse en funcionamiento después de la hora de acostarse. En los dormitorios podrán utilizarse siempre y cuando se usen con auriculares, para no molestar a los compañeros/as.
- La elección de canal de Televisión se realizara siempre por acuerdo y cuando no exista este será la mayoría.
- Colaborará en las actividades de la casa realizando aquellas tareas para las que se encuentre capacitado, siendo estas acordadas con antelación junto con los/as profesionales, y en todos los casos cuidara de la limpieza de los objetos de uso personal o de adorno que utilice o tenga colgados en su habitación.

El horario normal de la actividad de la vivienda es:

-Verano: de Lunes a Viernes entre 8,30 horas y las 21,30 horas.

Sábados, Domingos y Festivos entre 9.00 horas y las 21,30 horas.

-Invierno: de Lunes a Viernes entre 8,30 horas y las 20,30 horas.

Sábados, Domingos y Festivos entre 9,00 horas y las 20,30 horas.

-Antes y después de estas horas no se realizaran tareas de aseo personal ni de otro tipo que pudieran resultar molestas a los demás residentes. Este horario podrá ampliarse motivadamente con el consentimiento del gobernante/a o auxiliares.



AYUNTAMIENTO DE PORZUNA  
(CIUDAD REAL)

-Si algún residente tuviera que ser trasladado a un Centro Hospitalario será requerida la presencia de los familiares para que lo acompañen; en el caso de urgencia o de no existir familiares, el acompañante será el/la gobernante/a y, ante la imposibilidad de éste/a, el personal auxiliar que lo sustituya.

-Los desplazamientos al Centro de Salud para realizar analíticas u otras revisiones se hará por los familiares, excepto cuando estos no existan que tendrá que realizarse en un vehículo autorizado pudiendo acompañarle una trabajadora de la vivienda considerándolo como una jornada laboral.

-El/La gobernante/a podrá realizar discrecionalmente y, sin previo aviso, revisiones en las habitaciones con la finalidad de comprobar el cumplimiento de las obligaciones de cada usuario, con respecto a las mismas, y siempre en presencia del residente afectado, quedando debidamente protegido su derecho a la intimidad personal.

-Todos los usuarios de la vivienda, estarán obligados a suscribir un seguro de decesos.

-La elección de la habitación se hará de acuerdo a llegada sin poderse negar a compartir habitación con la excepción de que existan causas motivadas.

## **5.2.-NORMAS DE COMEDOR**

-No se permitirá, salvo prescripción facultativa, servir comidas en las habitaciones,

-No se permite sacar alimentos o utensilios del comedor.

-No se permitirá, bajo ningún concepto, guardar en los dormitorios alimentos ni bebidas.

-Las comidas se servirán a las siguientes horas:

### VERANO INVIERNO

Desayuno 9.00 a 9,30h.

Comida 13,00 a 14,00h

Merienda 17,00 a 17,30h

Cena VEREANO 20,30 a 21,30h

INVIERNO 20,00 a 21,00h

-Este horario podrá modificarse motivadamente con el consentimiento del/la gobernante/a o auxiliares.



AYUNTAMIENTO DE PORZUNA  
(CIUDAD REAL)

-Si algún residente no fuera a hacer alguna comida o tuviera que llegar tarde con causa justificada, deberá ponerlo en conocimiento del personal responsable con suficiente antelación; si llega tarde (habiéndolo avisado previamente) se le guardara comida en la cocina.

-El menú adaptado a las necesidades dietéticas de las personas mayores es único para todos los residentes, salvo los regímenes prescritos por el médico en su caso.

### **5.3.-NORMAS DE ASEO PERSONAL**

-Todo residente debe bañarse o ducharse como mínimo dos días a la semana los lunes y viernes (coincidiendo con el cambio de ropa), excepto festivos que se adelantara o retrasara un día.

-Aquellos residentes que necesiten ayuda para realizar estas actividades tendrán que comunicárselo a los profesionales, las cuales se encargaran de prestar la ayuda requerida.

-Si fuese necesario se llegara a acuerdos por escrito con los residentes de forma individualizada.

-El residente cuidara el aseo diario de cara y manos, peinado, afeitado y aseo íntimo.

### **5.4.-VESTUARIO Y LAVANDERÍA**

-El cambio de ropa se efectuara:

a) Ropa interior; todos los días.

b) Ropa exterior: dos días a la semana coincidiendo con los días de baño (lunes y viernes), salvo que se requiera con mayor frecuencia.

-La ropa se entregará al personal auxiliar para su lavado, con excepción de la que se encuentre ostensiblemente estropeada o injustificadamente sucia, a este respecto se recuerda la conveniencia de renovar vestuario.

-Siempre que el tiempo lo permita se cambiara las sábanas de las camas todos los lunes; la ropa propia de los usuarios se lavara cuando exista ropa para hacer una lavadora y esta será entregada otra vez al usuario una vez que este seca y planchada, considerando que este plazo en tiempo de invierno se puede prolongar por el tiempo que le cuesta secarse la ropa.

### **5.5.-REGIMEN DE VISITAS.**

-Están permitidas las visitas de familiares y amigos, en el horario que establezcan los residentes y los profesionales quedando expuesto en el tablón de anuncios; este horario se cumplirá salvo excepciones impuestas.



AYUNTAMIENTO DE PORZUNA  
(CIUDAD REAL)

-Las visitas se realizaran en espacios comunes, cuando no se moleste al resto de compañeros/as.

-No obstante en el caso de que una persona tenga que recibir visitas y no quisiera que el resto del grupo esté presente, lo podrá atender en su habitación con el conocimiento del/de la gobernante/a o del personal auxiliar.

-Las visitas tendrán que respetar las normas de la vivienda.

#### **5.6.- ENTRADAS Y SALIDAS DE LA VIVIENDA.**

-Si por algún motivo alguna persona piensa regresar tarde, a su llegada a la vivienda accederá a su dormitorio con el máximo de silencio posible para no molestar al resto de residentes.

-Si el residente piensa realizar una salida temporal de la vivienda es obligatorio que lo comunique al personal de la misma, dejando constancia por escrito (existen partes de viaje) del tiempo que piensa permanecer fuera y de teléfono de contacto.

-Cada usuario llevara su llave siempre y cuando esté capacitado para ello.

#### **ARTICULO 6.-FUNCIONES DEL PERSONAL.**

La vivienda contará con un personal propio de atención directa a los mayores.

#### **6.1.-FUNCIONES DEL PERSONAL EN CONTACTO DIRECTO CON LOS USUARIOS.**

El personal encargado del funcionamiento de la vivienda estará compuesto como mínimo por un/una gobernante/a y dos auxiliares.

**1.** El/La gobernante/a ejercerá, bajo su responsabilidad, las siguientes funciones:

-Dirección y organización de la vivienda.

-Coordinación de los cometidos y funciones de los/as auxiliares.

-Velar por el cumplimiento de las normas de convivencia.

-Control de Higiene Alimentaria.

-Elaboración del menú semanal.

-Control de la contabilidad interna generada por el funcionamiento de la vivienda.

-Resolver las emergencias y situaciones imprevistas que surjan.



AYUNTAMIENTO DE PORZUNA  
(CIUDAD REAL)

- Garantizar que la atención de los usuarios sea la idónea en función de sus necesidades.
- Control de los suministros y existencias de carácter doméstico necesarias.
- Coordinación con el equipo de apoyo de los servicios sociales.
- Cuantas funciones y tareas sean precisas para el buen funcionamiento y organización de la vivienda.

**2. Son funciones comunes a los/las Auxiliares y a el/la Gobernante/a:**

- Realización de los servicios de comida y limpieza.
- Resolver las emergencias y situaciones imprevistas que surjan.
- Garantizar que la atención de los usuarios sea idónea en función de sus necesidades.
- Acompañamiento a los residentes a los médicos en el municipio (cuando haya dos trabajadoras, se encargará una de ellas y cuando haya una se encargará la de guardia).
- Avisar a los familiares de los residentes si surge algún problema grave.
- Ayuda directa al residente (limpieza, aseo personal, suministro de medicamentos...)
- La limpieza de las instalaciones se realizara fundamentalmente en el turno de mañana.
- El lavado y planchado de ropa se realizará preferentemente en turno de tarde.
- En caso de necesidad, se efectuará en cualquier otro momento, procurando que nunca haya ropa retenida.
- En caso de baja médica o ausencia justificada de uno de los trabajadores, una de las otras dos trabajadoras deberá cubrir su turno en la vivienda hasta que el Ayuntamiento decida nombrar un sustituto para ese puesto de trabajo.
- Cuando la gobernanta salga a una cita médica programada o cualquiera de las trabajadoras sale a una urgencia, la sustituirá la persona que esté de guardia.
- Permanecer en la vivienda ejerciendo las funciones que le corresponden sin abandonar su puesto de trabajo. La vivienda no quedará sola en ningún momento, en horario de trabajo.
- Ante situaciones graves y/o muy graves, escrito a la Comisión de Seguimiento planteando la situación.





AYUNTAMIENTO DE PORZUNA  
(CIUDAD REAL)

## **6.2.-FUNCIONES DE LOS EQUIPOS MULTIPROFESIONALES DE APOYO PSICOLOGICO:**

- Coordinación con el Jefe de la Sección de los Servicios Periféricos.
- Asesoramiento de la Comisión de Seguimiento de los temas en que sea necesario.
- Diseño de programas de intervención psicosocial.
- Apoyo psicológico y asesoramiento a los trabajadores de la vivienda.
- Ayuda individualizada.
- Resolución de conflictos interpersonales.
- Desarrollo de sesiones dinámica de grupos.
- Ayuda en la toma de decisiones del grupo.
- Colaboración y coordinación con otros profesionales.

## **TRABAJADOR SOCIAL**

- Colaborará con la psicóloga para la programación de los objetivos de la Vivienda de Mayores sobre todo en lo referente al ajuste del grupo de usuarios.
- Detectar necesidades y captación de usuarios, así como la difusión del recurso en su zona de intervención.
- Proporcionar una información clara del recurso tanto al posible usuario como a su familia.
- Fomentar la participación social de los residentes de la vivienda en su comunidad.
- Establecer con el resto del equipo los objetivos de la vivienda, así como la evaluación del proceso y consecución de los mismos.
- Asesoramiento a la comisión de Seguimiento en los temas en que sea necesario.
- En caso de empeoramiento avisará a la familia para si se comprometen al cuidado de este; en caso contrario se estudiará los recursos que existan de acuerdo a su situación.



AYUNTAMIENTO DE PORZUNA  
(CIUDAD REAL)

### **6.3.-FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES.**

Para garantizar un buen nivel de funcionamiento de la vivienda es imprescindible que todo el personal participe en un programa de formación que le dote de habilidades, técnicas y conocimientos necesarios para un buen desempeño de sus funciones.

Por esto tanto la gobernanta, como las auxiliares con regularidad a los cursos de formación establecidos, así como se les facilitara el acceso a cursos de interés organizados por otras entidades.

Ante la realización de cualquier curso lo comunicará al Alcalde del Ayuntamiento de Porzuna.

### **ARTÍCULO 7.- CRITERIOS Y PROCESO DE SELECCIÓN DE LOS USUARIOS.**

#### **7.1 DEFICINIÓN DEL USUARIO-TIPO.**

Los/as usuarios/as residentes en la Vivienda de Mayores deben reunir los siguientes requisitos:

-Personas mayores de 60 años, residentes en castilla La Mancha con al menos seis meses de antigüedad y preferentemente en el ámbito de influencia de la vivienda; también podrán tener acceso nacidos en Porzuna que marcharon en busca de trabajo y deciden pasar su último ciclo de vida en su pueblo natal (retornados).

-En general, que puedan valerse por sí mismas para realizar las actividades habituales de la vida diaria y en particular:

a) Que puedan desplazarse por sí mismas.

b) Que no necesiten vigilancia las 24 horas del día, ni cuidados permanentes de personal especializado.

c) Que puedan responsabilizarse de las tareas de auto cuidado: actividades de la vida diaria, medicación, seguimiento de tratamientos terapéutico..., bien por sí mismas o con una mínima ayuda.

d) Que expresen su deseo de vivir en grupo.

--Personas que no padezcan trastornos mentales y/o alcoholismo u otra toxicomanía que pueda, a juicio de los profesionales, alterar la convivencia.

-Que no tengan enfermedades infectocontagiosa con riesgo de transmisión.



AYUNTAMIENTO DE PORZUNA  
(CIUDAD REAL)

## **7.2.-SELECCIÓN DE LOS USUARIOS.**

La documentación se presentara en el Ayuntamiento de Porzuna y será la siguiente:

- Solicitud de ingreso.
- Fotocopias de D.N.I .y de la cartilla de la Seguridad Social del solicitante y del cónyuge.
- Certificación de empadronamiento con fecha desde que lleva empadronado en Castilla La Mancha.
- Informe médico.
- Pensiones recibidas en el último ejercicio.
- Rendimientos del capital mobiliario y/o inmobiliario.
- Saldo bancario de los últimos 365 días, y designación del número de cuenta por donde desea abonar la mensualidad.
- Última declaración de renta o autorización a este Ayuntamiento para consultar en la Delegación Provincial de Hacienda los recursos económicos del/os interesado/os.

La selección de los usuarios se realizara por la Entidad gestora a propuesta de la comisión de Seguimiento, quien recabara informe social y medico hará la valoración de idoneidad y/o capacidad de adaptación al estilo de vida de la vivienda.

En la realización de dicha propuesta se tendrá en cuenta las siguientes variables:

- 1.- Estado de salud y autonomía: resultado obtenido de la encuesta Philadelphia Geriátrica Center.
- 2.- Situación socio familiar; se valorara la situación socio-familiar del solicitante intentando discriminar cual de los siguiente ítems es el más próximo a la realidad del solicitante de acuerdo al baremo de ingreso en Vivienda de Mayores facilitado por la consejería de Bienestar Social.
- 3.- Características de la vivienda: se valorara de acuerdo al documento anteriormente citado.
- 4.- Situación económica: recurrir a los documentos anteriores. Se tendrá en cuenta el certificado bancario de los últimos 35 días.
- 5.- Pertenencia en entorno familiar social. Ídem.



AYUNTAMIENTO DE PORZUNA  
(CIUDAD REAL)

### **7.3.- CONTRATO DE ALOJAMIENTO.**

Cuando un solicitante de la Vivienda de Mayores pase a ser un usuario/a de la misma, deberá firmar un documento antes de la entrada a la vivienda en el que conste al menos los siguientes aspectos:

-Partes firmantes: Usuario y Alcalde Presidente.

-El conocimiento por parte del usuario de la vivienda, los servicios, el Reglamento de Régimen Interno y la aportación que debe hacer el mismo.

-Estipulaciones de contrato: compromiso de abonar mensualmente una cantidad que estipulara y será revisable, conocer y respetar las normas, las causas de rescisión de contrato.

-Reconocimiento de la condición de usuario con los derechos que estuviesen estipulados.

### **7.4.-APORTACION DE LOS USUARIOS.**

Los usuarios están obligados a aportar el 75% de sus ingresos netos mensuales.

Este pago se hará por transferencia en la primera semana del mes respetando en todo caso un mínimo de 90 Euros/mes para personas individuales y 150 Euros/mes en caso de matrimonios.

Los usuarios que abandonen la vivienda sin razones motivadas tendrán que pagar toda la mensualidad.

Los usuarios que abandonen la vivienda con razones motivadas tienen derecho a la reserva de la plaza.

Los usuarios que se ausenten voluntariamente de la vivienda su aportación dependerá:

-El primer mes ausente pagara el 75% de sus ingresos.

-El segundo y tercer mes pagara el 50% de sus ingresos y tendrá derecho a reserva de la plaza.

-A partir del cuarto mes no aportara ninguna cuantía, pero para volver a ser residente tendrá que volver a iniciar el expediente, con la posibilidad de estar en lista de espera.

### **7.5.-PERIODO DE ADAPTACIÓN Y OBSERVACIÓN.**

Una vez que el solicitante de la vivienda pare a ser usuario de la misma, tendrá un periodo de adaptación de un mes, pudiendo ser ampliado en un mes más si la Comisión lo estima conveniente. Si pasado dicho tiempo la persona no se adapta a la situación, y esto



AYUNTAMIENTO DE PORZUNA  
(CIUDAD REAL)

conlleva problemas en la convivencia diaria, desde los Servicios Sociales se estudiara las posibles alternativas de alojamiento a las que pueda optar la persona, realizando las gestiones necesarias para que el residente abandone la vivienda en las mejores condiciones posibles.

#### **ARTICULO 8.-DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.**

La ley 14/2010 de 16 de Diciembre de servicios Sociales de Castilla La Mancha, artículos 7 y 8, establece los derechos y deberes de los usuarios de estos centros.

Tomando como base dicha ley, se establece lo siguiente:

##### **8.1.-DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA VIVIENDA DE MAYORES.**

Derechos de las personas usuarias de servicios sociales (Art.7 Ley 14/2010).

1. Las personas usuarias del Sistema Público de Servicios Sociales tendrán los siguientes derechos relacionados con la protección social:
  - a. Al acceso al sistema Público de Servicios Sociales en condiciones de igualdad, sin discriminación alguna por cualquier condición o circunstancia personal o social.
  - b. A la asignación de un profesional de referencia que coordine su Plan de Atención Social.
  - c. A solicitar el cambio del profesional de referencia, de acuerdo con las posibilidades del Sistema público de Servicios Sociales y en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.
  - d. A recibir la tarjeta social que les acredita como titulares del derecho de acceso a los Servicios Sociales.
2. Asimismo, las personas usuarias de los servicios sociales tendrán los siguientes derechos relacionados con la información:
  - a. A recibir información previa en formato accesible y comprensible en relación con cualquier intervención que le afecte, así como a otorgar o denegar su consentimiento en relación con la misma.
  - b. A recibir información y orientación suficiente, veraz, accesible y comprensible sobre las prestaciones y normas internas de funcionamiento de los servicios y centros de servicios sociales, los criterios de adjudicación y los mecanismos de prestación de quejas y reclamaciones.
  - c. A recibir en formato accesible, adaptado a cada persona y en lenguaje comprensible la valoración de su situación.
  - d. A disponer en formato accesible y adaptado a cada persona de un plan de atención social individual, familiar o con vivencial, a participar en la



AYUNTAMIENTO DE PORZUNA  
(CIUDAD REAL)

- toma de decisiones sobre el proceso de intervención ya elegir entre las prestaciones o medidas que le sean ofertaos.
- e. A acceder en cualquier momento a la información de su historia social individual, ya sea física o digitalmente, y obtener copia de la misma, salvo las anotaciones de carácter subjetivo que haya realizado el profesional.
  - f. A la confidencialidad en relación a los datos e información que figuren en su historia social, sin perjuicio del acceso con motivo de inspección, así como la disponibilidad de espacios de atención que garanticen dicha intimidad de la comunicación.
  - g. A disponer de los recursos y de los apoyos necesarios para comprender la información que se le dirija, tanto por dificultades con el idioma, como por alguna discapacidad.
- 3.** Respecto al tipo de atención a recibir tendrán los siguientes derechos:
- a. A ser tratadas con respeto, conforme a su dignidad como personas, con plena garantía de los derechos y libertades fundamentales.
  - b. A recibir las prestaciones garantizada del Catalogo de Prestaciones del Sistema.
  - c. A recibir servicios de calidad en los términos establecidos en el presente ley.
  - d. A recibir atención del profesional de referencia en el propio domicilio, cuando la persona tenga dificultades para el desplazamiento.
  - e. A aportar su parecer sobre el diseño, puesta en marcha, seguimiento y evaluación de los servicios sociales en los términos establecidos en la presente Ley.
  - f. A presentar sugerencias y reclamaciones relativas a la calidad de la atención y prestaciones recibidas.
  - g. A decidir sobre las atenciones que le puedan afectar en el futuro en el supuesto de que en el momento en que deban adoptar una decisión no gocen de capacidad para ello.
  - h. A acceder a un alojamiento temporal de emergencia en situaciones de urgencia social, en los términos establecidos en el artículo 36 de la presente Ley, cuando exista una necesidad reconocida, en la que concurra carencia de recursos propios o grave crisis de convivencia persona, que haga inviable la permanencia en el propio domicilio, temporal o permanente.
  - i. A cualesquiera otros derechos que se reconozcan en la presente ley y en el resto del ordenamiento jurídico en materia de Servicios Sociales.



AYUNTAMIENTO DE PORZUNA  
(CIUDAD REAL)

Los derechos reconocidos en los apartados b, d y h de este punto únicamente serán aplicables en el Sistema Público de Servicios Sociales.

**8.2.-DEBERES DE LOS USUARIOS DE LA VIVIENDA DE MAYORES.**

Deberes de las personas usuarias de los servicios sociales. (art.8 ley 14/2010):

1. Las personas usuarias de los servicios sociales tendrán el deber de observar una conducta basada en el respeto, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia con otras personas usuarias y los profesionales que le atienden.
2. En relación con la utilización adecuada de las prestaciones, equipamientos y centros, tendrán los siguientes deberes:
  - a. Designar las prestaciones recibidas para el fin que se concedieron.
  - b. Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, cuando el conocimiento de estas sea requisito indispensable para el otorgamiento de la prestación, así como comunicar a la Administración las variaciones en las mismas.
  - c. Cumplir las normas, requisitos y procedimientos en el uso de los equipamientos y centros de Servicios Sociales.
3. Respecto a la colaboración con profesionales que ejercen su actividad en Servicios Sociales, tendrán los siguientes deberes:
  - a. Comprometerse a participar activamente en su proceso de mejora, autonomía personal e integración social, una vez que se ha consensuado con los profesionales los términos de la atención necesaria para su situación.
  - b. Colaborar en el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Plan de Atención Social y en los acuerdos correspondientes.
  - c. Comparecer ante la Administración cuando la tramitación de expedientes o la gestión de las prestaciones sociales así lo requiera.
  - d. Conocer y cumplir el contenido de las normas reguladoras de la organización y funcionamiento de las prestaciones y servicios de los que son usuarias.
  - e. Contribuir a la financiación y coste de las prestaciones que reciba, de acuerdo con la normativa que las desarrolle.
4. A las personas usuarias de los servicios sociales les atañen, además, los otros deberes establecidos en la presente Ley y en el resto del ordenamiento jurídico en materia de Servicios Sociales.
5. Además, los usuarios de la vivienda están obligados a:
  - a) Empadronarse en el domicilio de la vivienda.
  - b) Satisfacer la tasa correspondiente por la asistencia y estancia en le vivienda.



AYUNTAMIENTO DE PORZUNA  
(CIUDAD REAL)

- c) Observar y respetar las normas del presente Reglamento.
- d) Colaborar para el buen funcionamiento diario del centro.
- e) Coadyuvar al mantenimiento de una buena y solidaria convivencia interna en la vivienda.

## **ARTICULO 9.-DERECHOS Y DEBERES DE LOS FAMILIARES.**

### **9.1.- DERECHOS DE LOS FAMILIARES DE RESIDENTES.**

- A mantener relaciones interpersonales con los familiares residentes, bien en los horarios de visita establecidos o fuera de la Vivienda, contactos telefónicos, correspondencia.

- Recibir información respecto al familiar, normas de funcionamiento, así como problemas surgidos, intentando que esta información puede ser en horarios de los trabajadores de la Vivienda y personal del Ayuntamiento.

### **9.2.-DEBERES DE LOS FAMILIARES DE RESIDENTES.**

-Tienen obligación de dejar los datos personales, sobre todo lo referente a su localización en el expediente del residente y comunicar los cambios surgidos.

- A la atención del familiar residente en caso de enfermedad.

## **ARTÍCULO 10.- FALTAS Y SANCIONES.**

### **10.1 FALTAS.**

Las faltas sujetas a sanción se clasifican en leves, graves y muy graves.

#### **A) FALTAS LEVES:**

- a) Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo, creando situaciones de malestar en la Vivienda.
- b) Utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios de la Vivienda o perturbar sus actividades.
- c) Promover y participar en altercados, riñas o peleas de cualquier tipo.
- d) No comunicar la ausencia de la Vivienda cuando esta tenga una duración de entre 7 y 24 horas, sobre todo, cuando suponga ausencia de alguna comida.

#### **B) FALTAS GRAVES:**

- a) La reiteración de faltas leves, desde la tercera cometida.
- b) Alterar las normas de convivencia de forma habitual, creando situaciones de malestar general en la Vivienda.
- c) No comunicar la ausencia de la Vivienda cuando esta tenga un duración superior a 24 horas.





AYUNTAMIENTO DE PORZUNA  
(CIUDAD REAL)

- d) La demora injustificada de un mes en el pago de la tasa municipal que corresponda.
- e) Utilizar en las habitaciones aparatos y herramientas no autorizadas.
- f) La sustracción de bienes o cualquier clase de objetos propiedad del Ayuntamiento, instalados en la Vivienda para uso y disfrute por los usuarios, del personal o de cualquier otro usuario.
- g) Falsear u ocultar datos en relación con el disfrute de cualquier usuario.

C) FALTAS MUY GRAVES:

- a) La reiteración de las faltas graves, desde la tercera cometida.
- b) La agresión física o los malos tratos graves a otros usuarios, personal de la Vivienda o cualquier persona que tenga relación con ella.
- c) Falsear u ocultar declaraciones o aportar datos inexactos y relevantes en relación con la condición de residente.
- d) La demora injustificada de dos meses en el pago de la tasa correspondiente.
- e) No comunicar la ausencia de la Vivienda cuando esta tenga una duración superior a dos días.

**10.2.-SANCIONES.**

Sin perjuicio de las demás responsabilidades civiles o penales a que hubiera lugar, las sanciones que se podrán imponer a los usuarios que incurran en algunas de las faltas mencionadas en el apartado anterior, serán las siguientes.

A) POR FALTAS LEVES:

- a) Amonestación verbal privada.
- b) Amonestación individual por escrito.

B) POR FALTAS GRAVES.

- a) Suspensión de los derechos de residente por un tiempo no superior a seis meses.

C) POR FALTAS MUY GRAVES:

- a) Suspensión de los derechos de residente por un tiempo de seis meses a dos años.
- b) Pérdida definitiva de la condición de residente.



AYUNTAMIENTO DE PORZUNA  
(CIUDAD REAL)

### **10.3.-APLICACIÓN DE LAS SANCIONES.**

#### **A) Aplicación de las sanciones por faltas leves:**

Las sanciones por faltas leves, previo cumplimiento de las oportunas normas de procedimiento, serán aplicadas por la comisión de Seguimiento, dando conocimiento a la Alcaldía.

No obstante, el/la gobernante/a podrá amonestar verbalmente al usuario, dando conocimiento posteriormente a la Comisión de Seguimiento y a la Alcaldía.

#### **B) Aplicación de las sanciones por faltas graves y muy graves:**

Las sanciones por faltas graves y muy graves serán impuestas por la Alcaldía, según los casos y de acuerdo con el procedimiento establecido en este reglamento.

### **10.4.-PRESCRIPCION.**

Las faltas leves prescribirán a los dos meses.

Las graves prescribirán a los cuatro meses.

Las faltas muy graves prescribirán a los seis meses.

El plazo de prescripción comenzara a contar desde el día en que la falta se hubiera cometido.

El plazo de prescripción se interrumpirá a la recepción por el residente del escrito en el que se le comunica la incoación del expediente disciplinario y el nombramiento del instructor.

Si el expediente se paralizase por causas ajenas a la voluntad del expedientado, transcurrido un periodo de dos meses sin reanudarse, seguirá contando el plazo de prescripción.

### **10.5.- EXPEDIENTE PERSONAL**

Las sanciones impuestas a los usuarios serán anotadas en su expediente personal. Estas anotaciones quedaran canceladas, salvo en los casos de pedida definitiva de la condición de residente, siempre que la Comisión de Seguimiento considere que el sancionado ha observado un normal comportamiento durante los siguientes plazos:

a) Sanciones por faltas leves, dos meses.

b) Sanciones por faltas graves, cuatro meses.

c) Sanciones por faltas muy graves, seis meses.



AYUNTAMIENTO DE PORZUNA  
(CIUDAD REAL)

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

#### **10.6.-PROCEDIMIENTO SANCIONADOR.**

Denunciado ante la Comisión de Seguimiento o advertido por ésta un hecho susceptible de ser tipificado como falta con arreglo a lo dispuesto en este Reglamento, llevara a cabo una primera comprobación acerca de la veracidad del mismo y decidirá por mayoría absoluta:

- a) En primer lugar, sobre el carácter del hecho con el objeto de definir su gravedad.
- b) En segundo termino, sobre la remisión de la denuncia a la Alcaldía.
- c) Y, por último, en los casos de riesgo inmediato para la integridad física de los usuarios, con carácter excepcional, la adopción de medidas cautelares.

Cuando se estime la falta como leve, la Comisión de Seguimiento decidirá sobre la sanción a imponer, con citación previa y audiencia, si fuera posible, del interesado.

En los supuestos de faltas estimadas como graves o muy graves, la Comisión de Seguimiento propondrá a la Dirección Provincial de Bienestar Social que designe un instructor, quien a la mayor brevedad posible, realizara la investigación adecuada, con objeto de elevar la propuesta que estime procedente de acuerdo con la normativa, una vez oídos el interesado, la dirección de la vivienda (Gobernante/a) y la propia Comisión o cualquier otra persona que estime conveniente.

La alcaldía notificara su resolución al interesado, a la Comisión de Seguimiento y a la dirección de la vivienda (Gobernante/a).

#### **10.7.-RECURSOS.**

Contra la sanción impuesta y sin perjuicio de las acciones civiles o penales que correspondieran, podrán interponerse reclamaciones o recursos oportuno, de acuerdo con las leyes de régimen jurídico, procedimiento administrativo y procedimiento contencioso-administrativo en vigor y normas de desarrollo.

#### **DISPOSICION FINAL UNICA.**

El presente reglamento entrara en vigor una vez transcurridos quince días contados desde su publicación integra en el Boletín Oficial de la provincia y permanecerá vigente hasta la fecha de su modificación o derogación expresa por acuerdo de la Corporación Municipal.