



REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

Sdad. Coop. Jovent

- 1. ¿Qué es el reglamento de régimen interno?**
- 2. Reglamento de régimen interno**
- 3. Resumen del reglamento**

QUÉ ES EL REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

¿QUÉ ES EL REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO?

Es un documento donde se garantizan los derechos y las obligaciones tanto de los profesionales de la entidad como los de la persona que acude a nuestros servicios.

Representa la garantía de que Jovent le va a dar un buen servicio, el reglamento define claramente sus derechos y sus obligaciones

¿QUÉ CUESTIONES REGULA Y DEFINE ESTE REGLAMENTO?

1. LA NORMAS Y EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO. Horarios, normas de convivencia y respeto, etc.
2. DEFINE LAS CAUSAS DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Se regula cuando se dejará de dar el servicio y porqué. Puede ser una suspensión breve, de duración media o un cese definitivo dependiendo de las causas que lo motiven.
3. DESCRIBE DE QUÉ MANERA SE ENTRA EN EL SERVICIO Y CUANDO SE DA DE BAJA LA PERSONA
4. DESCRIBE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES TANTO DE PROFESIONALES DE JOVENT COMO DE LAS PERSONAS QUE ESTÁN DESARROLLANDO ALGUNA ACTIVIDAD.
 - a. Ejemplo de derechos: No ser discriminado/a por razón de sexo, lugar de nacimiento, etc./ Recibir la información clara y disponer de un plan de trabajo individual/ etc.
 - b. Ejemplo de obligaciones: Cumplir con las normas de respeto y convivencia, asistencia y puntualidad en las actividades, higiene personal, uniformes limpieza, etc.
5. PODRÁS PONER QUEJAS O RECLAMACIONES. El Reglamento describe cómo proceder si no estás contento/a con el personal de Jovent o con el servicio
6. DESCRIBE QUÉ CONSIDERAMOS UNA INFRACCIÓN Y CÓMO VAMOS A PROCEDER. En el Reglamento se describe qué es una infracción leve, grave o muy grave y de qué manera la entidad va a sancionarlas.

EL REGLAMENTO ES NECESARIO PORQUE NOS AYUDA A MEJORAR

PUEDES CONSULTAR UN RESUMEN DEL REGLAMENTO ESCANEANDO ESTE CÓDIGO QR:



Resumen Reglamento de Régimen Interno

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

Los Servicios de orientación, formación e inserción sociolaboral promueven el desarrollo integral de personas con diferentes factores de vulnerabilidad y/o en riesgo de exclusión social, mediante itinerarios personalizados de orientación, formación e inserción laboral, potenciando contextos favorables de desarrollo personal y formativo. El proyecto se desarrolla en el barrio de Son Gibert de Palma, en la sede del Centro Jovent (C/ Son Gibert, 8 07008-Palma)

Los servicios disponen de dos grandes líneas de actuación: las acciones de orientación y acompañamiento al empleo y las acciones de formación.

1.- NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

1. La solicitud debe presentarse en las oficinas del Centro Jovent (C/ Son Gibert, 8 07008-Palma).
2. La persona usuaria debe facilitar toda la información necesaria y debe aportar la documentación solicitada para el buen funcionamiento del servicio.
3. En caso de que la persona venga derivada de otro servicio o entidad, se realizará una entrevista con el profesional referente de esa persona, acompañada de un informe social, para determinar las necesidades y características de la persona usuaria.
4. Se acordará un horario. El servicio se prestará de lunes a viernes, excepto días festivos y períodos de vacaciones según el convenio de referencia de la entidad.
5. La persona usuaria está obligada a cumplir normas de respeto y convivencia, asistencia y puntualidad, higiene personal y cuidado de materiales/equipamientos/espacios del Centro.
6. En caso de no necesitar el servicio durante un día o más, deberá comunicarse al responsable del servicio con una antelación de 24 horas. En caso de enfermedad u otra causa de urgencia, se comunicará al Servicio el mismo día a primera hora.
7. La baja definitiva del servicio se notificará según lo que marque la convocatoria de referencia a la que está suscrito el Servicio. En caso de fallecimiento de la persona usuaria, la baja debe comunicarse el mismo día o el próximo día laborable.

2.- CAUSAS DE SUSPENSIÓN O CESE DEL SERVICIO.

1. Serán causas de suspensión breve, estratégica, del servicio cuando se dejen de reunir las condiciones que motivaron su otorgamiento. También lo serán las siguientes:
 - a. La alteración continuada del orden y la falta de respeto hacia los profesionales u otras personas usuarias
 - b. No respetar las normas contenidas en este reglamento.
2. Serán causas de suspensión temporal del servicio cuando se dejen de reunir las condiciones que motivaron su otorgamiento. También lo serán las siguientes:
 - a. La alteración continuada del orden y la falta de respeto hacia los profesionales u otras personas usuarias
 - b. No respetar las normas contenidas en este reglamento.
 - c. La aparición de problemáticas familiares que impidan el adecuado funcionamiento del servicio.
 - d. La aportación de datos incorrectos o falsos por parte de la persona usuaria que hayan supuesto el acceso a la prestación sin reunir los requisitos establecidos.
3. Serán causas de cese en la prestación del servicio las siguientes:
 - a. Por desistimiento de la persona solicitante o de su representante legal.
 - b. Por finalización de la situación de necesidad que ha generado la prestación del servicio
 - c. Por incumplimiento grave y reiterado de las obligaciones por parte de la persona usuaria

- d. La reiteración de tres suspensiones temporales del servicio.
 - e. La agresión física o los malos tratos graves a los profesionales, o a otras personas usuarias
 - f. Aquellas que se prevean en las condiciones específicas para cada uno de los servicios y que se determinen en la cartera de servicios
4. Aplicación de la suspensión breve estratégica: La o el profesional del servicio que sea referente de cada persona usuaria podrá aplicar la suspensión breve estratégica del servicio, cuando lo considere conveniente, tanto para la persona, como para el grupo en el que desarrolla su actividad, y siempre con la intención de que sirva como medida para provocar un cambio en su actitud o motivación. La breve suspensión estratégica del servicio no podrá ser superior a 1 día y deberá contar con el visto bueno de la coordinación del área.
 5. Aplicación de la suspensión temporal o cese: En general estas medidas se aplicarán en función de lo que marquen las bases que regulan la actividad a la que está adscrita la persona usuaria (convocatorias, conciertos, etc.). En su defecto, la entidad comunicará por escrito la suspensión temporal de la prestación del servicio y, por tanto, la expulsión temporal de la persona usuaria, con una antelación mínima de 2 días. En el supuesto de cese definitivo de la prestación del servicio, ésta se podrá llevar a cabo de forma inmediata en casos extraordinarios, que tendrán que quedar justificados, y, en caso contrario, deberá comunicarse con una antelación de 3 días.
 6. El servicio podrá ser suspendido temporal o definitivamente, con carácter general para todas las personas usuarias a iniciativa de la entidad, mediante informe justificativo de las circunstancias y siempre con la autorización de la administración competente en materia de autorizaciones. El acuerdo del cese general del servicio deberá ser comunicado por escrito a todas las personas responsables, de forma individualizada, con un tiempo mínimo de 15 días de antelación a la fecha en la que se produzca el cese.
 7. La entidad tiene la obligación de dar una copia del contrato asistencial y del reglamento de régimen interior del servicio a la persona usuaria o a su representante.

3.- SISTEMAS DE ADMISIÓN Y BAJAS

3.1- A quién se dirige

Este servicio va destinado a promover el desarrollo integral de personas con distintos factores de vulnerabilidad y/o en riesgo de exclusión social mediante itinerarios personalizados de orientación, formación e inserción laboral, potenciando contextos favorables de desarrollo personal y formativo. Las personas usuarias deben estar en edad laboral (tener los 16 años cumplidos).

3.2- Condiciones de admisión.

Los criterios que se tendrán en cuenta para ingresar en el Centro serán:

1. Que el usuario/a cumpla las condiciones establecidas en el punto 3.1
2. Que facilite toda la documentación y datos que el centro le solicite.
3. Que el equipo técnico del Servicio, habiendo examinado la documentación aportada y previa valoración de la persona, considere factible las posibilidades de desarrollar la acción o acciones del servicio adecuadas para ella, teniendo en cuenta las características y medios del centro. Las solicitudes de ingreso se podrán presentar por el interesado o por sus representantes legales o de hecho, y por cualquier profesional de la administración pública y de entidades privadas, que serán enviadas a la Dirección de Acogida y Acompañamiento.
4. Que la persona usuaria o su representante legal o de hecho, firme el contrato de asistencia, previa explicación del funcionamiento del centro.
5. Quedarán excluidas las personas que:
 - a. Estén en momentos de consumo con dependencia a drogas.
 - b. Sufran una discapacidad psíquica grave, problemas de salud mental o trastorno del comportamiento que les impida el seguimiento de los programas.
 - c. No tengan un nivel básico de comprensión del español a nivel de lectoescritura.

3.3.- Ingreso al servicio

1. Las solicitudes serán atendidas y valoradas por las y los profesionales del Servicio asignados a esta tarea.
2. La persona usuaria y/o familiar deberá aportar la documentación requerida en función de la actividad que solicite y de la convocatoria a la que esté sujeto
3. Se firmará el contrato asistencial.

3.4- Causas de Baja.

Las causas de baja de las personas usuarias del centro pueden producirse por una de las siguientes razones:

1. Por baja voluntaria con renuncia a la plaza.
2. Incumplimiento reiterado de las normas de funcionamiento del centro
3. Por cambio o derivación a otro servicio, previo informe favorable de su referente en el Servicio.
4. Los datos de alta y baja y su causa se harán constar en el registro del centro, cumplimentando los requisitos administrativos reglamentarios.
5. Por fallecimiento de la persona usuaria.

Al finalizar de forma definitiva la prestación del servicio se practicará la liquidación en función de los servicios prestados.

4.- SISTEMAS DE COBRO DEL SERVICIO

1. Con carácter general, el Servicio será gratuito para la persona usuaria, y estará financiado con cargo a las convocatorias de diferentes administraciones.
2. La forma de pago se adecuará a las disposiciones establecidas en la convocatoria a la que esté suscrito el Servicio.
3. Los precios se actualizarán anualmente, según la ordenanza fiscal aprobada para este servicio.
4. En el supuesto de ausencias forzosas transitorias de la persona usuaria, se reservará la plaza si lo permite la convocatoria a la que esté ligada la acción que realiza.

5.- MECANISMOS DE INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA DE LAS PERSONAS USUARIAS

1. El centro donde se desarrolla el servicio dispone de diferentes recursos, en los que se puede obtener información de carácter laboral y/o formativo: Oficina de Información y Gabinete de Orientación e Inserción laboral. Además, cada persona usuaria del Servicio tiene una tutora o tutor Referente que le orientará e informará en función de las demandas expresadas o necesidades detectadas.
2. Para cada una de las acciones del Servicio donde se interviene de forma grupal se establecen mecanismos de autogestión participativa. Los profesionales al cargo establecerán dinámicas grupales para que, de forma periódica, se traten aspectos que afectan a las interrelaciones entre las personas que comparten programas y espacios, normas acordadas entre todos/as, asuntos y propuestas que sean de interés general para el Servicio, revisión del desarrollo del programa, informaciones de interés, etc. De cada dinámica que se lleve a cabo se podrán redactar, en su caso, unas conclusiones que se harán llegar a las personas usuarias y/o representantes responsables que lo soliciten.
3. Otros mecanismos de participación son los que se establecen en el apartado 8, Canales de Participación.

6.- HORARIOS, VISITAS Y SALIDAS

1. El Servicio se prestará de lunes a viernes con los horarios adecuados a las convocatorias al que esté ligado, excepto días festivos y períodos de vacaciones, según el convenio de referencia de la entidad. Se establece un período de 30 minutos para merendar.

2. Durante el horario lectivo no se podrán recibir visitas si no están acordadas con los responsables del servicio. Cuando haya salidas programadas en función de los contenidos del programa o curso, éstas se comunicarán con un mínimo de 2 días de antelación a la persona usuaria y/o a su referente responsable.

7.- CARTA DE DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

1. Derechos de las personas usuarias:

- a. Tienen derecho a acceder al Servicio en condiciones de igualdad, sin discriminación, por lugar de nacimiento, idioma, etnia, sexo, orientación sexual, estado civil, situación familiar, religión, ideología, opinión o cualquier otra condición personal o social.
- b. Tienen derecho a recibir información suficiente y verídica, en términos comprensibles, sobre las prestaciones, recursos disponibles y sobre los requisitos necesarios para acceder a los servicios, así como sobre otros recursos de protección social y competencias de las administraciones públicas en este ámbito. Para hacerlo efectivo, se dispondrá de las ayudas y soportes necesarios para hacer comprensible la información que les sea facilitada, en casos de dificultades derivadas del desconocimiento de la lengua, discapacidad u otras razones justificadas.
- c. Tienen derecho a recibir la valoración de su situación y, en su caso, de las necesidades sociales de los familiares o personas referentes, en un lenguaje claro y comprensible.
- d. Tienen derecho a disponer de un plan individual de acuerdo con la valoración de su situación, que deben aplicar técnicamente profesionales mediante procedimientos reconocidos y acreditados.
- e. Tienen derecho a estar informadas del proceso de intervención social ya participar en la elección de los servicios o prestaciones entre las opciones que les presenten las administraciones, siempre que estos hechos no vayan en contra del normal desarrollo de la atención o perjudiquen a alguna de las partes que intervienen.
- f. Tienen derecho a recibir información previa con relación a cualquier intervención que les afecte, a fin de que puedan darle consentimiento específico y libre. En el caso de las personas menores de edad, este consentimiento se otorgará conforme al procedimiento legalmente establecido para estos casos.
- g. Tienen derecho a renunciar a las prestaciones y servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente, salvo que la renuncia afecte a los intereses de las personas menores de edad o de personas presuntamente incapaces.
- h. Tienen derecho a la confidencialidad sobre la información que conozca el Servicio, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.
- i. Tienen derecho a acceder, en cualquier momento, a su expediente individual, y al bloqueo y/o supresión de sus datos personales, de acuerdo con lo que establece la legislación vigente, y en todo lo que no vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas.
- j. Tienen derecho a la asignación de personal profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente, así como a cambiar de profesional si argumenta motivos que puedan perjudicar a la calidad de la intervención o la relación personal-profesional.
- k. Tienen derecho a la participación regulada en el título 5 de este reglamento.
- l. Tienen derecho a recibir servicios de calidad y a conocer los estándares establecidos al efecto.
- m. Tienen derecho a sugerir y realizar reclamaciones.
- n. Tienen derecho a la continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas.
- o. Tienen derecho a orientarse hacia otros recursos alternativos que sean necesarios.
- p. El resto de derechos que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.
- q. Los derechos de las personas usuarias tendrán como límite los de los demás y la aceptación de las normas que rigen la prestación de servicios.

2. Obligaciones de las personas usuarias:

Las personas usuarias de los servicios sociales y, en todo caso, sus representantes legales están obligados a facilitar la prestación del servicio y cumplir los siguientes requisitos:

- a. Cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos en las prestaciones y servicios; seguir el programa de atención y las orientaciones que se hayan acordado con el personal profesional competente; y comprometerse a participar activamente en el proceso.
- b. Por lo que respecta a la adecuada convivencia y al éxito de los procesos individuales, se establecen, como mínimo, las siguientes normas de obligado cumplimiento:

Respeto y convivencia:

- El respeto entre usuarios/as de los programas y entre todo el personal del centro, es básico. La falta de respeto se considerará grave o muy grave y podrá ser motivo de baja del Servicio.
- Dado que es necesario estar en perfectas condiciones (físicas y psíquicas), antes y durante el horario del curso, el consumo de drogas se considerará como grave o muy grave y podrá ser motivo de baja del Servicio.

Asistencia y puntualidad:

- La asistencia a los servicios pactados/concertados y la puntualidad en los horarios establecidos son obligatorios para las personas usuarias
- Las faltas de asistencia deben justificarse de forma oficial (ej: justificante del médico, tarjeta del SOIB, ...); en caso contrario, los profesionales de cada recurso tomarán las medidas acordadas en el mismo. Las faltas reiteradas de asistencia podrán ser calificadas de graves o muy graves y podrán ser motivo de baja del Servicio.
- En caso de falta o retraso en la asistencia, deberá telefonar a Jovent para avisar.
- El horario del curso/servicio debe respetarse (tanto a primeras horas como después de la merienda).

Higiene personal, uniformes, material y limpieza:

- Todas las personas del centro tendrán que observar una adecuada higiene personal para facilitar la convivencia con el resto de compañeros/as del Servicio. La carencia de higiene personal podrá ser motivo de baja temporal del Servicio.
- El uniforme y el equipamiento de protección individual (EPI) deben llevarse puestos durante el horario de formación.
- El uniforme debe mantenerse limpio (cada viernes llevarse a casa) y en buenas condiciones.
- Si alguna herramienta o material del taller/aula se rompe o pierde, debido al mal uso de la persona usuaria, ésta deberá pagarla o reponerla.
- El taller, aula, baños, herramientas y puesto de trabajo debe mantenerse limpio a diario. Todos los espacios disponen de un calendario de turnos de limpieza que las personas usuarias tendrán que cumplir y respetar.

Uso de los espacios:

- Las motos y bicicletas deben aparcarse en las zonas indicadas. Las motos en la zona habilitada del patio y las bicicletas frente a la oficina de información o zona habilitada frente a los talleres de automoción.
 - La sala de juegos y la de ordenadores deben mantenerse limpias y, su material, en perfectas condiciones.
 - Únicamente se hará uso del móvil cuando sea necesario y, en este caso, deberá comunicarse a las y los formadores u orientadores.
 - Las zonas privadas de los alrededores del centro deberán respetarse y, no utilizarlo (antes, durante y después del tiempo de la merienda).
- c. Facilitar información verídica sobre las circunstancias personales, familiares y económicas, siempre que su conocimiento sea necesario para valorar y atender su situación, así como comunicar las variaciones que se puedan producir.
 - d. Acudir a las entrevistas en las que sean requeridos por el personal profesional de los servicios sociales.

- e. Informar sobre cualquier cambio que pueda producirse en cuanto a su situación personal, familiar, social y económica, que pueda comportar la modificación, suspensión o extinción de la prestación.
- f. Cumplir el reglamento de régimen interno.
- g. Suscribir el contrato asistencial pertinente con la entidad prestamista del servicio.
- h. El resto de deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

Si las personas usuarias, o sus representantes legales, incumplen de forma probada las obligaciones mencionadas, esto podrá comportar la suspensión temporal de la prestación o su extinción.

8.- CANALES DE PARTICIPACIÓN

Para las personas usuarias se aseguran los siguientes canales de participación:

1. Procedimientos de reclamación (v. Apartado 9)
2. Encuestas de satisfacción: Con una periodicidad mínima (por ejemplo: semestral) se entregarán encuestas de satisfacción a las personas usuarias del servicio y/o referentes responsables. La finalidad de dichas encuestas es la de conocer su opinión sobre los distintos aspectos relacionados con la calidad de la prestación del servicio, así como fomentar su participación en la mejora del mismo.

9.- PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN (QUEJAS Y RECLAMACIONES)

1. Para las personas usuarias que deseen presentar quejas o reclamaciones sobre cualquier aspecto del personal, del funcionamiento o del servicio, y, en cumplimiento de la normativa aplicable, la entidad pone a disposición de las personas usuarias una Hoja de Quejas. Tendrán igualmente la consideración de quejas aquellas que se efectúen por cualquier otro medio si se valoran como tales.
2. En cada dispositivo habrá un cartel que indique que la Hoja de Quejas (Reg.GE.AM.02) se encuentra en la Oficina de Información y Acogida. Cuando una persona haya rellenado esta hoja, la persona responsable de la oficina le pondrá el número de registro correspondiente y hará una fotocopia. Pondrá un sello de registro en el original y en la copia, y ésta la entregará al interesado/ada para que tenga constancia del escrito que ha presentado. Los originales quedarán en la oficina, archivados en una carpeta o archivador habilitado a tal efecto, para que el Director/a de Calidad pueda recogerlos de forma periódica.
3. Las quejas sobre el personal del centro deberán dirigirse al Director/a de Área, mediante las pertinentes hojas de reclamación que, a su vez, lo comunicará al Director/a de Calidad para que le dé el oportuno tratamiento de no conformidad, presentando en cualquier caso una respuesta en 48h con acciones inmediatas o reparadoras para el usuario que efectúa la reclamación.
4. Las personas usuarias que deseen presentar quejas sobre cualquier otro aspecto del funcionamiento o de los servicios del centro, las harán llegar al Director/a de Calidad mediante las hojas de quejas que tendrán a su disposición en la Oficina de Información y Acogida.
5. Las personas usuarias podrán realizar cualquier tipo de sugerencia, que comporte una mejora de la calidad de vida en el centro, mediante el Buzón de Sugerencias colocada en la zona de los pasillos del centro o la podrán expresar por escrito a la persona responsable del Servicio. El Director/a de Calidad abrirá el buzón periódicamente, 1 o 2 veces al mes. La persona tendrá una respuesta por parte del Director/a de Calidad en un tiempo no superior a un mes y una semana.
6. Las quejas y reclamaciones relativas a personal, funcionamiento o servicio no resueltas con una primera respuesta del Director/a de Calidad se tratarán de forma expresa en la reunión del Equipo de Gestión como una no conformidad. Es responsabilidad de este equipo aportar acciones correctivas y soluciones con una calendarización. El Director/a informará a la persona usuaria de este calendario y le dará cuentas de su seguimiento.

10.- INFRACCIONES Y SANCIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

1. Además de lo que pueda prever la normativa vigente se establecen tres niveles de infracciones:
 - a. Son infracciones leves de las personas usuarias o beneficiarias de prestaciones, las siguientes:
 - i. No facilitar información sobre los cambios en la situación personal, familiar, económica y social.
 - ii. No cumplir los acuerdos relacionados con el servicio o prestación concedida.
 - iii. La falta de respeto a los y las profesionales, a otros usuarios o usuarias, o visitantes del centro.
 - iv. Incumplir los preceptos del presente reglamento de régimen interno cuyo incumplimiento no esté tipificado como falta grave o muy grave.
 - b. Son infracciones graves de las personas usuarias o beneficiarias de prestaciones, las siguientes:
 - i. Falsear datos en la administración.
 - ii. No comunicar a las y los profesionales los cambios o alteraciones de las circunstancias o requisitos que determinaron la concesión del recurso/prestación.
 - iii. Producir daños en las instalaciones del centro, otras dependencias municipales o locales donde se lleve a cabo la intervención.
 - iv. No cumplir de forma reiterada y continua los acuerdos relacionados con el servicio, prestación o recurso concedido.
 - c. Se considerará infracción muy grave la agresión física o psicológica al personal que presta el servicio o a otros usuarias o usuarios, así como las amenazas que supongan un riesgo para la integridad de estas personas. El o la profesional que tenga conocimiento de una acción/omisión de las descritas anteriormente será quién inste al inicio del procedimiento sancionador de acuerdo con lo que se detalla a continuación.
2. Se establecen tres niveles de sanciones o medidas:
 - a. Las faltas leves se pueden sancionar con una amonestación o con la suspensión de la condición de usuario/a, por un período máximo de 2 días.
 - b. Las faltas graves se pueden sancionar con la suspensión de la condición de usuario/a, por un período máximo de 12 meses. Para faltas graves se advertirá verbalmente a la persona usuaria. La/el profesional y el Director/a del Servicio convocarán una entrevista con la persona usuaria, y si es necesario con su referente o familiar, para ese fin. Se dejará constancia de los hechos en el expediente
 - c. Las faltas muy graves pueden sancionarse con la suspensión de la condición de usuario/a, la extinción de la prestación o del servicio. Supondrán la interrupción inmediata del servicio hasta que el equipo del Servicio dictamine las medidas.

RESUMEN REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

1.- FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

- El horario será de lunes a viernes, excepto los festivos y períodos de vacaciones marcados por el convenio del Centro.
- La persona usuaria está obligada a cumplir las normas de respeto y convivencia, asistencia y puntualidad, higiene personal y cuidado de materiales/equipamientos/espacios del Centro.
- En caso de no necesitar el servicio durante un día o más, lo deberá comunicar al responsable del servicio con una antelación de 24 horas. En caso de enfermedad u otra causa de urgencia, se comunicará al Servicio el mismo día a primera hora.
- La baja definitiva del servicio se notificará según lo que marque la convocatoria vigente.

2.- CAUSAS DE SUSPENSIÓN O CESE DEL SERVICIO

- Serán causas de **suspensión breve estratégica**:
 - › La alteración continuada del orden y la falta de respeto hacia los y las profesionales u otras personas usuarias.
 - › No respetar las normas contenidas en este reglamento.
- Serán causas de **suspensión temporal**:
 - › La alteración continuada del orden y la falta de respeto hacia los y las profesionales u otras personas usuarias.
 - › No respetar las normas contenidas en este reglamento.
- Serán causas de **cese**:
 - › Por incumplimiento grave y reiterado de las obligaciones de la persona usuaria
 - › La acumulación de 3 suspensiones temporales del servicio.
 - › La agresión física o los maltratos graves a los y las profesionales o a otras personas

3.- HORARIOS, VISITAS Y SALIDAS

- El Servicio se prestará de lunes a viernes, excepto días festivos y períodos de vacaciones. Durante el horario acordado habrá 30 minutos para merendar.
- Durante el horario lectivo no se podrán recibir visitas si no están acordadas con los responsables del Servicio. Cuando haya salidas programadas, éstas se comunicarán con dos días de antelación a la persona usuaria o a su referente.

4.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

TIENEN DERECHO A:

- Acceder al Servicio en condiciones de igualdad sin discriminación por razón de lugar de nacimiento, idioma, etnia, sexo, orientación sexual, estado civil, situación familiar, religión, ideología, u opinión
- Recibir información suficiente y verídica, en términos comprensibles, sobre las prestaciones, recursos disponibles y sobre requisitos necesarios para acceder a los servicios
- Recibir la valoración de su situación en un lenguaje claro y entendible.
- Disponer de un plan de trabajo individual ajustado a sus necesidades.
- Estar informadas de su proceso, así como participar en la elección de los servicios o prestaciones que se le ofrezcan.
- Renunciar a las prestaciones y servicios concedidos
- La confidencialidad sobre la información que conozca el Servicio.
- Acceder en cualquier momento a su expediente individual.
- La asignación de un profesional como referente, así como a cambiar de profesional si argumenta motivos que perjudiquen la intervención.
- Recibir servicios de calidad.
- Sugerir y hacer reclamaciones.
- La continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones acordadas.
- Ser orientadas hacia los recursos alternativos que sean necesarios.

OBLIGACIONES:

- Cumplir las normas, los requisitos, las condiciones y establecidas. Seguir las orientaciones acordadas con el profesional asignado y comprometerse a participar activamente en su proceso.
- Normas de obligado cumplimiento:
 - › No consumir drogas ni antes ni durante las actividades
 - › La asistencia y puntualidad son obligatorias. Las faltas de asistencia deben justificarse de forma oficial.
 - › Higiene personal
 - El uniforme y el equipo de protección individual (EPI) se deben llevar puestos durante el horario de formación.
 - Dicho uniforme debe mantenerse limpio (se lleva a casa cada viernes) y en buenas condiciones.
 - Si alguna herramienta o material del taller/aula se rompe o se pierde, a causa del mal uso de la persona usuaria, ésta lo deberá pagar o reponer.
 - El taller, aula, baños, herramientas y lugar de trabajo se deben limpiar diariamente. Cada espacio tendrá su calendario de limpieza.
 - › Uso de los espacios
 - Las motos y bicicletas se deben aparcar en las zonas indicadas.
 - La sala de ordenadores se debe mantener limpia, y su material en perfectas condiciones.
 - Únicamente se hará uso del móvil cuando sea necesario y, en ese caso se deberá comunicar a los formadores.
 - Las zonas privadas de los alrededores del centro se deberán respetar y no utilizarlas (antes, durante y después de la hora de la merienda).
 - Si las personas usuarias, o sus representantes legales, incumpliesen de manera probada las obligaciones mencionadas, se podría dar la suspensión temporal en el servicio e incluso la baja en el mismo.

6.- PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN (QUEJAS Y RECLAMACIONES)

- La entidad pone a disposición de las personas usuarias una hoja de quejas y reclamaciones.
- En cada dispositivo habrá un cartel indicando que la Hoja de Quejas (Reg.GE.AM.02) se encuentra en la Oficina de Información y Acogida. Se le pondrá el número de registro y se hará fotocopia para el interesado. El original se archivará en la oficina de administración, donde el director de Calidad las recoja periódicamente.
- Las quejas sobre el personal del centro deberán dirigirse al Director/ora de Área, quien dará respuesta en no más de 48 horas.
- Las personas usuarias podrán realizar cualquier sugerencia, mediante el Buzón de Sugerencias, el cual será abierto por el Director/a de Calidad una o dos veces al mes. Dará respuestas en no más de un mes y una semana.
- Las quejas no resueltas por el Director/a de Calidad, se tratará en la reunión del Equipo de Gestión

7.- INFRACCIONES Y SANCIONES

INFRACCIONES. Existen tres niveles de infracción:

- Infracciones leves:
 - › No facilitar la información sobre los cambios en la situación personal, familiar, económica y social.
 - › No cumplir los acuerdos firmados.
 - › La falta de respeto a las y los profesionales, a otras personas usuarias o visitantes del centro.
- Infracciones graves:
 - › Falsear datos a la administración.
 - › No comunicar a los profesionales los cambios de las circunstancias que posibilitaron la concesión del recurso.
 - › Producir daños en las instalaciones del centro.
 - › No cumplir de forma reiterada los acuerdos firmados.
- Infracciones **muy graves**:
 - › La agresión física o psicológica al personal del servicio o a otras personas usuarias, así como las amenazas.

SANCIONES. Existen 3 tipos de sanciones:

- **Faltas leves**: una amonestación o la suspensión en el servicio por un periodo de máximo 2 días.
- **Faltas graves**: suspensión en el Servicio por un periodo máximo de 12 meses. Se advertirá verbalmente a la persona usuaria. El/la profesional i el Director/ora del Servicio convocaran una entrevista con la persona usuaria, y si es necesario con un referente o familiar. Se dejará constancia en el expediente.
- Las faltas **muy graves** se pueden sancionar con la suspensión de la condición de usuario/a, con la extinción de la prestación. Supondrán la interrupción inmediata en el servicio hasta que el equipo dictamine las medidas a tomar.