

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DE LA RESIDENCIA JUBALCOY (ELCHE) PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL DEL INSTITUTO VALENCIANO DE SERVICIOS SOCIALES (IVASS)

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto y marco normativo.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación.

CAPÍTULO I: TITULARIDAD, FINALIDAD Y OBJETIVOS DEL RECURSO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL.

Artículo 3.- Titularidad, ubicación, ámbito territorial y capacidad.

Artículo 4.- Definición y objetivos.

CAPÍTULO II: DE LAS PERSONAS USUARIAS Y SUS REPRESENTANTES LEGALES

Artículo 5.- Ingreso en el centro.

Artículo 6.- Baja del recurso y reserva de plaza.

CAPÍTULO III: RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO

Artículo 7. - Personal.

Artículo 8.- Organización y coordinación del centro.

Artículo 9.- Documentación técnica del centro.

Artículo 10.- Normas básicas de organización del centro.

CAPÍTULO IV: DERECHO Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 11. Principios.

Artículo 12. Derechos de las personas usuarias.

Artículo 13.- Obligaciones de las personas usuarias.

Artículo 14.- Derechos de los familiares y/o representantes legales o de hecho.

Artículo 15.- Deberes de los familiares y/o representantes legales o de hecho.

CAPÍTULO V: DEL RÉGIMEN ECONÓMICO

Artículo 16.- Régimen Económico.

CAPÍTULO VI: ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN

Artículo 17.- Régimen de participación.

CAPÍTULO VII: RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Artículo 18.- Infracciones y sanciones.

Artículo 19.- Procedimiento aplicación régimen disciplinario.

DISPOSICIONES FINALES.

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto y marco normativo.

El presente Reglamento de Régimen Interior tiene por objeto regular el servicio residencial para personas con discapacidad intelectual prestado por el Instituto Valenciano de Servicios Sociales (en adelante IVASS) en la residencia Jubalcoy situada en la partida Jubalcoy, polígono I, nº 85.

Este centro se rige por la normativa autonómica constituida por:

- Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana [DOGV núm. 8491, de 21 de febrero de 2019].
- Decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consell, de ordenación del sistema público valenciano de servicios sociales [DOGV núm. 8546 de 13 de mayo de 2019].
- Decreto 27/2023 de 10 de marzo, del Consell por el que se regulan la tipologías y funcionamiento de los centros y, servicios y programas de servicios sociales y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales [DOGV núm. 9559, de 22 de marzo de 2023].
- Decreto 102/2022 de 5 de agosto, del Consell, por el que se modifica el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económica [DOGV núm. 9404, del 12 de agosto de 2022].

También de conformidad con la normativa estatal e internacional vigente sobre la promoción de la autonomía personal y la atención social por:

- Ley 39/2006 de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía personal y Atención a las personas en situación de dependencia [BOE núm. 299 de 15 de diciembre de 2006].
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Ello sin perjuicio de las demás disposiciones vigentes que resulten de aplicación.
- Instrumento de Ratificación de la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, hecho en Nueva York el 13 de diciembre de 2006.
- Real Decreto legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación.

El presente Reglamento es de obligado cumplimiento para las personas usuarias, el personal que presta servicios en el centro, sus familiares y/o figuras tuitivas.

CAPÍTULO I: TITULARIDAD, DEFINICIÓN Y OBJETIVOS DEL RECURSO RESIDENCIAL

Artículo 3.- Titularidad, ubicación, ámbito territorial y capacidad.

La residencia Jubalcoy, dependiente del Instituto Valenciano de Servicios Sociales, se encuentra ubicado en el término municipal Elche, en la partida de Jubalcoy, polígono I, nº 85, tiene una capacidad para atender a 40 personas, en régimen residencial, atención 24 horas.

En dicho centro se atienden a personas que residen en la Provincia de Alicante y en la Comarca del Bajo Vinalopó preferentemente. No obstante, la residencia puede atender a personas provenientes de toda la Comunidad.

Artículo 4.- Definición y objetivos.

Centro residencial abierto y flexible, con atención integral sostenida en el tiempo, destinado a personas con discapacidad intelectual y con necesidades de apoyo extenso y generalizado que, por sus dificultades de integración y permanencia en su entorno familiar y comunitarios, precisan una alternativa al hogar.

Este recurso se caracteriza porque, además de cubrir las necesidades de alojamiento y manutención de la persona, proporciona una atención profesional interdisciplinar especializada para la promoción de la autonomía personal y social, potenciando el trabajo en red con otros sistemas de protección social y otros recursos comunitarios. Quedan excluidas de este tipo de servicio aquellas personas que requieran cuidados crónicos médicos especiales, propios de ser atendidas desde un entorno hospitalario destinado a patologías crónicas graves.

Para el cumplimiento de sus finalidades el centro ofertará las siguientes prestaciones básicas:

- Atención básica, alojamiento y manutención.
- Atención psicoterapéutica y rehabilitadora interdisciplinar, que atenderá las dimensiones de autocuidado y promoción de la salud, intervención cognitiva y sensorial, apoyo y estabilidad emocional, desarrollo personal, apoyo a la comunicación, toma de decisiones, técnicas de aprendizaje y autodeterminación, así como la habilitación para la autonomía personal y social y, en su caso, la vida independiente.
- Coordinación médico-sanitaria: se gestionará el acceso a los servicios del sistema público sanitario, sin perjuicio de la utilización de los recursos propios de cada centro.
- Rehabilitación física, mediante técnicas de fisioterapia adaptadas a la situación individual de cada persona
- Atención a la familia o unidad de convivencia y personas allegadas: información, orientación y asesoramiento.
- Promoción de la inclusión social, la participación comunitaria, las actividades de ocio y tiempo libre.
- Orientación, formación y fomento de la ocupación, en su caso.
- Mediación social y, en su caso, en el ámbito judicial.
- La atención tendrá que desarrollarse a un nivel grupal en pequeños grupos de trabajo. En caso de necesidad de profundizar en algunos aspectos, se llevará a cabo una intervención individual.

- *Serán opcionales los siguientes:*
 - Podología
 - Peluquería

CAPÍTULO II: DE LAS PERSONAS USUARIAS Y SUS REPRESENTANTES LEGALES

Artículo 5.- Ingreso en el centro.

5.1.- Requisitos de la persona usuaria.

Personas con discapacidad intelectual. Las personas destinatarias serán personas mayores de 18 años y hasta 60 años en el momento del acceso al recurso, en situación de dependencia y discapacidad intelectual. Las personas que superen los 65 años y su estado físico e intelectual o mental lo permita, podrán seguir permaneciendo en el centro hasta que su estado físico e intelectual o mental se lo impida, siempre y cuando el equipo técnico valore la idoneidad.

5.2.- Formalización del ingreso.

- 1.- La tramitación del ingreso en la Residencia se gestiona a través de las Direcciones Territoriales de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.
- 2.- Comunicada a IVASS la concesión de una plaza en el Centro por las Direcciones Territoriales correspondientes de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda., IVASS, a través de sus profesionales, citará a la persona usuaria y sus familiares para mantener una entrevista preliminar para recabar información y valorar la adecuación del recurso a las necesidades de la persona.
- 3.- Valorada por los profesionales del centro la idoneidad del servicio residencial para la persona usuaria, telefónicamente se le comunicará la fecha de ingreso prevista y la documentación que deberán aportar.
- 4.- La formalización del ingreso se llevará a cabo con la entrega de la documentación requerida al mismo por parte de la persona usuaria y/o figura tuitiva, la consignación de sus datos en el Libro Registro de Altas y Bajas del Centro y con la comunicación del Ingreso a la Dirección Territorial correspondiente.

En caso de **ingreso no voluntario**, previamente se habrá resuelto la solicitud de internamiento no voluntario, o auto de internamiento judicial. El familiar y/o figura tuitiva, se compromete a comunicar a la dirección del centro, y en su ausencia, al profesional de trabajo social del centro, cualquier incidencia relacionada con la solicitud de auto de internamiento y/o medidas de apoyo, si lo hubiera.

En caso de ingreso no voluntario con **carácter urgente**, de una persona necesitada de medidas de apoyo, la dirección del centro lo pondrá en conocimiento del juzgado competente en el plazo máximo de 24 horas.

Si con posterioridad al ingreso de la persona usuaria, se produjesen variaciones de la situación de la persona usuaria que hiciesen necesaria la adopción de **medidas judiciales** de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica, el centro lo comunicará a sus familiares y lo pondrá en conocimiento del Ministerio Fiscal.

5.3.- Acogida.

Este proceso tiene como objetivo facilitar la adaptación de la persona usuaria al servicio y con el resto de las personas usuarias y profesionales del centro. Se facilitará la información de las características del servicio que se prestará a la persona, así como se informará de sus derechos y obligaciones. Se cuidará por parte del equipo profesional que la integración de la nueva persona usuaria sea adecuada, progresiva y lo menos traumática posible, tanto para él/ella como para sus familiares.

Artículo 6.- Baja del recurso y reserva de plaza.

6.1. Baja del recurso.

1. Las causas de baja automática en el centro serán:

- a) Por decisión de la persona usuaria, y/o su representante legal o figura tuitiva que tenga atribuida esa función (en el caso de personas con medidas de apoyo para el ejercicio de la capacidad jurídica), renunciando al servicio que tiene reconocido.
- b) Por fallecimiento de la persona usuaria.
- c) Por traslado a otro recurso.

2. Serán causas de tramitación de baja que no operan de modo automático y que deberán ser autorizadas por la Dirección Territorial de la Conselleria competente en servicios sociales correspondiente las siguientes:

- a) Ausencia injustificada por un periodo de tiempo continuado superior a un mes.
- b) Propuesta de traslado o baja de recurso como consecuencia de un procedimiento disciplinario en aplicación de este RRI.
- c) Por modificaciones sustanciales en sus necesidades asistenciales que excedan la capacidad del Centro para asumir las mismas conforme a lo establecido en la legislación vigente.

Tramitada la baja de la persona usuaria del centro, sin perjuicio de los trámites internos que procedan, se comunicará a la Dirección Territorial de la Conselleria competente en Servicios Sociales correspondiente para que adopte, si procede, la resolución oportuna. En caso definitivo de baja se procederá a registrar la misma en el Libro Registro de Altas y Bajas del centro.

3. Las personas usuarias de Centro tendrán derecho a la reserva de su plaza en los siguientes casos:

- a) Ausencia obligada por ingreso en centro hospitalario.
- b) Ausencia voluntaria siempre que no exceda de cuarenta y cinco días naturales al año, se notifique previamente a la Dirección del Centro con al menos cuarenta y ocho horas de antelación, y se haya emitido por ésta la correspondiente autorización.

CAPÍTULO III: RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO

Artículo 7. - Personal.

Los/as profesionales que atienden el centro deberán poseer la formación y experiencia idóneas y adecuadas para el cumplimiento de sus funciones, de acuerdo con la normativa vigente.

La plantilla del centro está compuesta por las siguientes figuras profesionales:

- Director/a
- Psicólogo/a
- Trabajador/a Social
- Terapeuta/Terapeuta Ocupacional
- Enfermería
- Fisioterapia
- Cuidadores/as
- Auxiliar de mantenimiento
- Cocineros/as
- Pinches de cocina
- Limpieza

Los/as profesionales tienen como funciones:

- a) El seguimiento y observación de las personas usuarias y la prestación puntual e individual de todos los servicios y atenciones que de su cargo se derivan en todas y cada una de las dependencias del centro.
- b) La prestación de los apoyos necesarios en sus tareas y actividades destinadas a la consecución de los objetivos específicos del programa individual.
- c) La realización o complementación de aquellas tareas que se requieran para el buen funcionamiento del centro y de las personas usuarias.
- d) La vigilancia y supervisión de las personas usuarias o grupo asignado.
- e) La custodia de las normas internas establecidas para el centro.
- f) La custodia de la información reservada sobre las personas usuarias.
- g) La custodia de las instalaciones y bienes del centro.
- h) Supervisión y seguimiento de los programas terapéuticos.
- i) Proporcionar la información necesaria a las personas usuarias, familiares y/o representantes legales o figura tuitiva.
- j) La asistencia a las Asambleas de personas usuarias y familias, aportando su información y conocimiento y asumiendo las decisiones derivadas de ellas.
- k) Todas aquellas tareas y actividades que se determinen dentro de sus competencias en el apoyo y asistencia en las actividades de la vida diaria de las personas usuarias.

El centro dispondrá de un sistema de coordinación de los distintos servicios que asegure una adecuada atención a las personas usuarias.

Los/as profesionales y personas usuarias de la residencia respetarán los horarios establecidos para cada una de las actividades del centro, así como realizarán las actividades programadas o los talleres ofrecidos por el centro. Se garantizará que todas ellas tengan las suficientes oportunidades de elección de aquellas actividades cuya organización de estas lo permita.

Las personas usuarias respetarán los bienes, enseres y materiales del centro y la funcionalidad de sus espacios haciendo un uso adecuado de los mismos.

Los derechos, obligaciones y régimen disciplinario del personal del centro se regulan en el Convenio Colectivo del Personal Laboral del IVASS vigente en cada momento y en los arts. 12 y 13 de La Ley de Servicios Sociales Inclusivos.

Artículo 8.- Organización y coordinación del centro.

El centro organizará su funcionamiento para garantizar la atención de las personas usuarias conforme a los servicios y prestaciones establecidos en el artículo 4 de este reglamento.

Para el seguimiento y evaluación del funcionamiento, se mantendrá un sistema de coordinación interno planificado que incluya al menos:

- a) Reuniones de carácter general del equipo multiprofesional, con una periodicidad mínima mensual.
- b) Reuniones periódicas internas de cada área de atención, conforme al seguimiento de las programaciones y de las necesidades de atención de las personas usuarias.
- c) Reuniones periódicas entre el equipo técnico y personal de atención directa conforme al seguimiento de las programaciones y de las necesidades de atención de las personas usuarias.

- d) Todas aquellas instancias de coordinación entre el equipo profesional del centro que se valoren necesarias para el adecuado funcionamiento de este.

Este sistema de coordinación estará detallado en el proyecto global del centro, con indicación expresa en cada una de las instancias de coordinación de sus objetivos genéricos y específicos, su periodicidad y la composición de personal de cada una.

La dirección del centro mantendrá un sistema de seguimiento continuo de la planificación del sistema de coordinación interno, facilitando su realización, velando por su cumplimiento e introduciendo las mejoras y/o cambios que optimicen la eficacia del mismo.

Artículo 9.- Documentación técnica del centro.

Sin perjuicio de la documentación de otra índole, en el centro se deberá disponer, para el desarrollo de programas de atención a la persona usuaria, de la siguiente documentación:

1. Plan de actividades del Centro que detalla su funcionamiento técnico, los objetivos y prestaciones del servicio, los programas y metodologías a utilizar y el sistema de evaluación a aplicar.

Este plan de actividades será evaluado anualmente a través de la realización de una Memoria.

2. Expediente de cada persona usuaria, que contenga como mínimo:

- Documentación aportada en el expediente remitido por la dirección territorial de la Conselleria competente en materia de servicios sociales
- Certificado de grado de discapacidad
- Resolución, de grado de dependencia (salvo casos excepcionales).
- DNI, NIE o pasaporte.
- Tarjeta sanitaria.
- Documentación aportada por la persona usuaria y/o su familia en el momento del ingreso.
- Valoración inicial de la persona usuaria.
- Documentación cumplimentada en el ingreso por las distintas áreas técnicas del centro.
- Valoración inicial de la persona usuaria.
- Documentación generada en cada área técnica y registros pertinentes.
- Programa de atención individualizado y sus evaluaciones.

Este expediente deberá mantenerse actualizado, realizándose como mínimo, una revisión anual del mismo.

2. Plan Individualizado de Atención

Cada persona usuaria del centro tendrá un Plan de Atención Individual elaborado por el equipo interdisciplinar, que establecerá los objetivos de atención a la persona, los responsables de su desarrollo y el plan de actividades individualizado desde un enfoque centrado en la persona y bajo una perspectiva biopsicosocial, dirigido a la mejora de la calidad de vida de la persona usuaria.

El plan de atención personalizado se actualizará anualmente y siempre que se produzca algún cambio significativo en la evolución de la persona usuaria

Los familiares y/o figuras tuitivas tendrán conocimiento y participarán en la elaboración del plan de atención individualizado de la persona usuaria, así como del seguimiento y de los resultados conseguidos con la misma. A su vez, con el fin de llevar un correcto desarrollo de los programas, los familiares y/o figuras tuitivas deberán facilitar a los profesionales del Centro la documentación e información que éste solicite y considere conveniente.

Artículo 10.- Normas básicas de organización del centro.

10.1.- Principios básicos sobre la convivencia.

El centro es un lugar donde conviven una pluralidad de personas que forman parte de una misma comunidad lo que significa que todas las personas han de atenerse a unas normas comunes de convivencia que, aun respetando los derechos y libertades de cada uno/a, permitan la realización de los fines comunes a todos/as. Es por ello por lo que se establecen unas normas de convivencia y de uso de instalaciones, que todas las personas usuarias, representantes legales y personal deben conocer y respetar, en consonancia con los derechos y obligaciones reconocidos en el presente Reglamento.

El centro promoverá un trato basado en la ética y los derechos de las personas usuarias.

10.2.- Horario.

El horario de visitas del centro será de 10:30 a 12:30 y de 15:30 a 19:00 horas, de lunes a domingo. La dirección del centro podrá realizar modificaciones del horario indicado, atendiendo tanto a las necesidades de las personas atendidas como a las necesidades organizativas del centro.

El horario y sus posibles actualizaciones se publicitarán en el tablón de anuncios del centro.

10.3.- Régimen de visitas.

El presente Reglamento reconoce el derecho de visitas en el centro tanto a las personas usuarias como a sus familiares, y/o figuras tuitivas, por lo que la dirección garantizará el cumplimiento de este derecho dentro del horario que se establezca a tal fin, preservando en todo momento el normal funcionamiento del centro.

En el momento del ingreso, se requerirá a la persona usuaria, familiares y/o figuras tuitivas los datos de identificación de las personas a quienes autorizan a realizar visitas

Como norma general, a los familiares, y/o figuras tuitivas o personas autorizadas cuando realicen la visita se les indicará la zona de espera o realización de la visita. El paso a otras dependencias del centro deberá ser autorizado previamente y con el acompañamiento del personal que se determine.

Durante las visitas, se deberán abstener de dar alimentos, tabaco, dinero y regalos a las personas usuarias sin la autorización del personal que le atiende.

En el caso que los familiares, y/o figuras tuitivas o personas autorizadas deseen salir con las personas residentes al exterior del centro, fuera del régimen de salidas de fin de semana concertado previamente, deberán comunicarlo al personal con la suficiente antelación, cumpliendo con el horario de salidas establecido al efecto por la dirección del centro.

Si la salida en cuestión comporta comer o pernoctar fuera del centro, se comunicará con una antelación

de 24 horas.

Se podrán limitar de forma motivada, justificada y expresa las visitas cuando se den conductas o actitudes que afecten al bienestar de la persona usuaria, cuando considere una actitud o comportamiento afecte negativamente a la prestación del servicio, o cuando den lugar a situaciones de riesgo para otras personas usuarias, previo informe del personal de atención directa, debiendo comunicarse expresamente a la persona interesada y al ministerio fiscal, dando traslado a la dirección territorial de la Conselleria competente en materia de servicios sociales para su conocimiento y efectos.

10.4.- Sobre las actividades del centro.

Todas las personas usuarias estarán incluidas en los programas y actividades del Plan de actividades, en función de sus necesidades de apoyo y preferencias.

Estará establecida una planificación de actividades tanto grupales como individuales, con mecanismos de seguimiento de su ejecución.

Se respetará al máximo la realización de las actividades programadas. En caso de anulación por parte del personal responsable de las mismas deberá ser puesto en conocimiento de la dirección de manera inmediata y se informará a las personas usuarias sobre dicha anulación y las causas.

Se exigirá puntualidad en el inicio de las actividades. En caso de ausencia o impuntualidad prolongada se comunicará a la dirección.

Se fomentará el respeto de los principios generales de convivencia en el desarrollo de las actividades.

10.5 Actividades en el entorno inmediato

Estarán establecidos unos horarios y normas para el disfrute de salidas individuales o colectivas en el entorno cercano o en actividades programadas por el centro.

Para el disfrute de este derecho, el equipo técnico realizará una valoración individualizada de la situación de las personas usuarias para determinar su participación o no en las mismas, dependiendo de su naturaleza.

10.6 Comedor

Los horarios serán los establecidos en el tablón de anuncios. Igualmente se hará público los menús en el tablón, a ser posible con al menos una semana de antelación.

Las personas usuarias podrán colaborar, en la medida de sus posibilidades, en la preparación del espacio y utensilios utilizados en el comedor.

Las personas usuarias no podrán introducir o sacar alimentos o vajilla del comedor, a menos que tengan autorización expresa para ello.

La distribución de los comensales por mesas se realizará según criterios técnicos respetando, en la medida de lo posible, las preferencias y demandas de las personas usuarias

10.7.- Sobre el uso de las habitaciones.

La persona usuaria podrá decorar la habitación a su gusto (cuadros, fotos...), siempre teniendo en cuenta que sus derechos los adquieren respecto a una plaza, no a la titularidad de la habitación, por lo

que estará sujeto a las limitaciones establecidas de manera justificada por la dirección del centro.

En las habitaciones no podrán tener objetos que puedan poner en riesgo su propia seguridad y del resto de personas usuarias.

Durante la noche se evitará toda actividad que pueda interrumpir el descanso de la persona con la que comparte habitación y de las demás personas usuarias.

Queda expresamente prohibido comer y fumar en las habitaciones, salvo que se encuentren en estado de enfermedad o convalecencia que así lo precise.

Queda prohibida la entrada en habitaciones ajenas salvo consentimiento de las personas ocupantes y del personal del centro.

10.8.- Objetos de valor y dinero.

El centro no se hará responsable de la pérdida de cualquier objeto de valor o dinero que no sea depositado a la dirección del centro o persona en quien delegue.

Cualquier objeto que se encuentre se deberá entregar a la dirección o persona responsable con fin de localizar a su propietario/a.

10.9.- Sobre las instalaciones y su uso en general.

Las diversas dependencias del centro se destinarán a los fines y usos concretos que tienen asignados, por lo que se evitará realizar fuera de los lugares adecuados actividades que no correspondan.

Tanto los/as profesionales, personas usuarias y visitas harán un uso adecuado de las instalaciones y mobiliario del centro, colaborando de esta forma en la conservación de estos.

Queda terminantemente prohibido fumar en las instalaciones del centro, excepto en los espacios habilitados para ello y para los casos especialmente autorizados.

El centro velará por el cumplimiento de las obligaciones en materia higiénico-sanitaria de las instalaciones.

10.10.- Sobre la información del centro a la persona usuaria/familia/ figura tuitiva.

Las personas usuarias, familiares y/o representantes legales o figuras tuitivas, recibirán información periódica de los programas de actuación establecidos para las mismas, así como de su seguimiento y resultados de la intervención individualizada.

Con el fin de no entorpecer el normal funcionamiento del centro y para consultas de carácter exclusivamente técnico o profesional, se establecerá un horario de atención telefónica y/o entrevistas presenciales de los distintos miembros del equipo a familiares y/o figura tuitiva con el fin de facilitar información sobre las personas residentes, intercambiar opiniones o recibir información. Las reuniones solicitadas por familiares y/o figura tuitiva deberán concertarse previamente.

10.11.- Situaciones de urgencia.

La persona usuaria, o su familiar y/o figura tuitiva, establecerá una persona de referencia en caso de

urgencia sanitaria, autoriza por escrito y consensuada con el equipo técnico y la dirección del centro. Esta se personará de forma inmediata ante el aviso recibido por situación sanitaria urgente.

En caso de no poder localizarse al familiar responsable, se adoptarán cuantas medidas sean necesarias para preservar el bienestar de la persona usuaria, incluidas las derivaciones médicas u hospitalarias urgentes.

10.12.- Reclamaciones y sugerencias.

El centro dispone de documentos oficiales e internos, para formular reclamaciones, quejas sugerencias y/o agradecimientos, las cuales serán tramitadas conforme a los procedimientos que lo regulan.

CAPÍTULO IV: DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 11.- Principios.

Se garantizará la atención social personalizada, integral y continua a las personas con discapacidad intelectual, a partir de una intervención holística centrada en la persona y favoreciendo una actuación transversal y coordinada, de acuerdo con los principios orientadores de la intervención y metodológicos que establece el art. 6 de la Ley 3/2019 de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana.

Artículo 12. Derechos de las personas usuarias.

12.1. Derecho a recibir a un trato digno e igualitario.

Las personas usuarias tienen derecho a recibir un trato digno, tanto del personal del centro como de otras personas usuarias del servicio, así como a recibir asistencia sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

12.2. Derecho a la información y orientación

Las personas usuarias o sus representantes legales, en su caso, tienen derecho a recibir información y orientación sobre los servicios que se prestan en el Centro:

- los derechos que le asisten, sus obligaciones y las normas de funcionamiento del Centro.
- los servicios que se prestan en el centro, así como las modificaciones esenciales en los mismos.
- las prestaciones sociales y económicas vinculadas a su discapacidad.
- el precio de los servicios que recibe y a que les sean comunicadas con antelación suficiente sus variaciones.
- la evolución de su estado bio-psico-social dentro de las competencias y programación del Centro.

12.3. Derecho a la protección de la salud

De manera coordinada con las familias y servicios sanitarios, la persona usuaria tiene derecho a la prevención de la enfermedad y la protección, promoción y recuperación de la salud física, mental y emocional.

12.4 Derecho de la persona usuaria a la designación de una persona representante para el acceso a la historia social única.

12.5 Derecho a la atención integral e individualizada

a. Se entiende por atención integral a los procesos o cualquier otra medida de intervención dirigidos a que las personas adquieran su máximo nivel de desarrollo y autonomía personal, y a lograr y mantener su máxima independencia, capacidad física, mental y social, y su inclusión y participación plena en todos los aspectos de la vida.

b. La atención integral individualizada se basará en una evaluación multidisciplinar de las capacidades y limitaciones y de las necesidades de apoyo de la persona con discapacidad, así como de las oportunidades y barreras del entorno.

12.6. Derecho de la persona usuaria a ser cuidado sin sujeciones

Las personas con discapacidad tienen derecho a no ser sometidas a ningún tipo de restricción sin prescripción facultativa y de acuerdo con un procedimiento reglado; así como a expresar su conformidad a través del “consentimiento informado” de acuerdo con la Ley 10/2014 de 29 de diciembre de la Generalitat, de salud de la Comunidad Valenciana; también tienen derecho a manifestar de forma anticipada su voluntad a través del documento de “voluntades anticipadas” acorde a lo especificado en la legislación vigente. Para hacer efectivo este derecho se hará uso, cuando sea necesario, de las medidas de accesibilidad adecuadas

12.7. Las personas con discapacidad usuarias de centros de atención residencial tienen derecho a otorgar o denegar su consentimiento expreso en relación con una determinada intervención (sin perjuicio de lo establecido en la legislación vigente para las personas sujetas a medidas judiciales de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica), ajustándose a las condiciones y requisitos de funcionamiento concretadas en el presente reglamento de régimen interior. Para ello, deberá dejarse constancia a través del consentimiento informado usando, cuando sea preciso, las medidas de accesibilidad adecuadas.

12.8. Derecho a la atención y coordinación por equipos multiprofesionales con formación especializada y competente para prestar una atención interdisciplinaria a cada persona con discapacidad que lo necesite, para garantizar su inclusión y participación plena en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás.

12.9. Derecho a la intimidad y privacidad.

El centro velará por la intimidad y privacidad de la persona con discapacidad, con el límite de las exigencias derivadas de la protección de su vida, salud y seguridad.

La persona usuaria tiene derecho al secreto profesional de los datos de su expediente de acuerdo con lo establecido en la normativa sobre protección de datos personales.

12.10. Derecho a unas instalaciones en condiciones de salubridad y seguridad y sin barreras arquitectónicas, físicas y de la comunicación.

El centro velará por el mantenimiento de unos servicios de atención adecuados, en una estancia en condiciones de seguridad e higiene adecuadas.

Así mismo se prestará especial atención a la conservación y reparación del mobiliario y equipamientos adecuados a las características de las personas usuarias y que garanticen el confort y la habitabilidad.

12.11 Derecho a la promoción de la autonomía e independencia personal y social.

Se promoverá en los centros las acciones pertinentes encaminadas a la consecución de la mayor autonomía funcional y social de las personas con discapacidad que puedan facilitar un mayor nivel de

independencia en todos los aspectos de su vida, con especial hincapié en la accesibilidad y participación en la comunidad.

12.12 La persona usuaria tiene derecho a recibir visitas y mantener relaciones interpersonales dentro del marco de funcionamiento del Centro.

12.13. Derecho a la participación en el centro.

Se promoverá la participación de las propias personas con discapacidad en las tareas comunes de convivencia y serán informados, oídos y participarán por sí mismos, o a través de sus representantes, en la programación y desarrollo de actividades, en la organización del centro y en las decisiones que afecten a la atención que reciben en dichos centros.

12.14 Derecho a formular reclamaciones, quejas, sugerencias y agradecimientos.

La persona con discapacidad, o su representante, tiene derecho a formular reclamaciones, quejas, sugerencias y agradecimientos sobre la asistencia que recibe. A este fin, se adoptarán las medidas adecuadas para establecer un sistema interno de recepción, seguimiento y resolución de los mismos.

12.15. Derecho de participación en la toma de decisiones.

Las personas con discapacidad, o su representante, podrán participar plena y efectivamente en la toma de decisiones que les afecten en su plan individualizado, con el límite de las exigencias derivadas de la protección de su vida, salud y seguridad, la de las demás personas usuarias y dentro del ámbito de funcionamiento del Centro.

Artículo 13.- Obligaciones de las personas usuarias.

Cumplir el presente Reglamento de Régimen Interior del Centro y el Estatuto de las personas con discapacidad Cumplir los acuerdos e instrucciones emanadas de la Dirección del Centro.

- a. Utilizar las instalaciones del Centro adecuadamente, conforme a las normas de uso.
- b. Guardar las normas de convivencia, higiene y respeto mutuo tanto en el Centro como en cualquier otro lugar donde se realicen las actividades organizadas.
- c. Abonar puntualmente los servicios, precios públicos o prestaciones económicas que por normativa o contractualmente se estipulen.
- d. Colaborar al máximo en el cumplimiento de las normas internas del centro, y respetar las condiciones de admisión, estancia y salida del centro, recogidas en la reglamentación o contrato.
- e. Colaborar en la vida cotidiana del centro y en su autocuidado, según sus capacidades.
- f. Tratar con el máximo respeto al personal del centro y a las otras personas usuarias. Toda persona usuaria tiene el deber de respetar la intimidad, el reposo y la tranquilidad de las demás personas usuarias.
- g. En su caso, acatar y cumplir las resoluciones sancionadoras firmes por infracciones cometidas en la condición de persona usuaria y contempladas en el presente estatuto.
- h. Deber de firmar el documento pertinente, en el caso de negarse a las actuaciones sanitarias propuestas. En dicho documento deberá expresarse con claridad que la persona usuaria ha quedado suficientemente informada de las situaciones que pueden derivarse y que rechaza los procedimientos sugeridos.

Artículo 14.- Derechos de los familiares y/o representantes legales o figuras tuitivas

Los familiares tendrán, previo consentimiento expreso de a la persona usuaria (cuando sus

capacidades cognitivas y/o de comunicación de lo permitan), o previo consentimiento de la persona o entidad que ejerce medidas de apoyo para el ejercicio de la capacidad jurídica, los siguientes derechos:

- a) A visitar a su familiar o persona representada en el centro respetando el horario establecido.
- b) A la información, sobre:
 - b.1.- La evolución de la persona usuaria en el centro de forma periódica.
 - b.2.- La atención individualizada que acorde a sus necesidades específicas recibe la persona usuaria.
 - b.3.- Los servicios que se le prestan en el centro.
 - b.4.-Cualquier problema grave que esté relacionado con la persona usuaria.
- c) A formar parte e intervenir en los órganos de participación del centro establecidos al efecto.
- d) A la orientación psicológica y técnica como apoyo en el proceso de intervención y de reintegración familiar, social o comunitaria.
- e) Ser atendidos/as y recibidos/as, previa cita, por las personas responsables del programa individual de su familiar.
- f) Formular reclamaciones, quejas, sugerencias y agradecimientos que crean oportunas, a través de los cauces establecidos a tal efecto.

Artículo 15.- Deberes de los familiares y/o representantes legales o figuras tuitivas

Serán deberes de los familiares y/o representantes legales o figuras tuitivas de las personas usuarias de IVASS:

- a) Facilitar cuanta documentación se considere necesaria para la adecuada atención de la persona usuaria y para las tramitaciones administrativas pertinentes, que a tal fin le sea requerida por el propio centro o entidad, así como cualquier variación sobre las mismas.
- b) Suscribir junto con la persona usuaria, el contrato asistencial en caso de ostentar una curatela representativa.
- c) Comprometerse y fomentar que la persona usuaria cumpla con las normas y obligaciones del centro.
- d) Abonar puntualmente los servicios, precios públicos o prestaciones económicas que por normativa o contractualmente se estipulen.
- e) Cubrir las necesidades materiales, que no estén estipuladas como servicios básicos, que se les soliciten desde el centro para una óptima atención.
- f) Proporcionar al centro el material de productos de apoyo individualizados que precise la persona usuaria que sean requeridos por el personal técnico del centro.
- g) Respetar el régimen de salidas acordado con el centro, así como comunicar las ausencias de la persona usuaria con la mayor antelación posible. En caso de ausencia prolongada, la comunicación deberá realizarse por escrito y de forma justificada, valorándose dicha situación por IVASS.
- h) Mantener informado al centro de cualquier variación sociofamiliar (estructura familiar, figuras tuitivas...), datos de contacto (domicilio, teléfono...) o sanitaria relevante que afecte a una correcta atención de la persona usuaria.
- i) Colaborar con el equipo técnico en el desarrollo o consecución de los objetivos señalados en el Programa Individualizado de Atención de la persona usuaria.
- j) Acudir a todas las citaciones que desde el centro se les hicieran para tratar asuntos referentes a su familiar o representado/a.
- k) Respetar las normas internas del centro establecidas en el presente Reglamento, así como atender a las indicaciones de la dirección para el correcto funcionamiento del centro o mejora de la atención de las personas usuarias en su conjunto.
- l) Respetar la dignidad y las funciones del personal de atención y apoyo del centro, del resto de personas usuarias y de sus representantes legales o figura tuitiva.

m) Colaborar en el cumplimiento de las sanciones por infracciones cometidas por su familiar y/o persona representada.

n) Acudir al centro de forma inmediata cuando sea requerido/a para atender una situación urgente de la persona usuaria que así se estime por la dirección del centro. La persona usuaria, los familiares y/o representantes legales o figuras tuitivas podrán delegar en otras personas siempre que sea comunicado por escrito previamente al centro.

ñ) Atender y permanecer con la persona usuaria cuando precise de atención en consultas de especialidades médicas o ingreso hospitalario.

o) Atender a la persona usuaria en su domicilio en caso de convalecencia, tratamientos prolongados o epidemiológicos o enfermedad en situaciones excepcionales cuando así se determine por el personal facultativo médico competente por razones de salud y seguridad, redundando en el beneficio de la persona usuaria y/o del resto de residentes del centro.

CAPÍTULO V: DEL RÉGIMEN ECONÓMICO

Artículo 16.- Régimen Económico.

- 1 Es de aplicación la Ley 20/2017, de 28 de diciembre, de la Generalitat, de tasas (DOGV n.º 8202 de 30-12- 2017) que establece en su Título V el régimen jurídico de las tasas en materia de atención social, y las normas que se desarrollen a este respecto durante la vigencia del contrato de la persona usuaria con el Instituto Valenciano de servicios sociales (IVASS).
- 2 El importe que se abonará por el Servicio de Centro será el que se refleja en su Resolución PIA o resolución de plaza de Servicio de Centro de la Generalitat Valenciana por la cual ingresa. Dicho importe tiene la consideración de tasa y su pago se realizará directamente por la persona usuaria a la Generalitat Valenciana de acuerdo con los criterios que se establezcan. La persona usuaria, familiar y/o figura tuitiva y el centro se someterán a las modificaciones que la propia Generalitat realice durante la vigencia del contrato respecto a los importes o forma de pago.
- 3 Los costes de los servicios regulados como básicos no podrán ser facturados independientemente.
- 4 Cualquier otro gasto que la persona usuaria genere en el transcurso de su estancia, no incluido en los servicios básicos del Centro, y catalogado como opcional, debidamente publicitados en el Tablón de Anuncios del Centro, así como sus condiciones y precios, correrá a cargo de la propia persona usuaria, abonando puntualmente su importe directamente al prestador del servicio. En el supuesto que la persona no lo abone directamente, las personas que constan en el contrato asistencial como GARANTES-RESPONSABLES asumirán la obligación solidaria del pago de dichos servicios.

CAPÍTULO VI: ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN

Artículo 17.- Régimen de participación.

La participación se canalizará a través de órganos de representación, donde estén representadas las personas usuarias, los equipos técnicos profesionales, las familias y/o figuras tuitivas y la dirección del centro, conforme al art. 101 de la Ley 3/2019 de Servicios Sociales Inclusivos.

A tal fin, se establecerá en el ámbito del centro un proceso de participación democrática de las personas usuarias, sus familias, representantes legales o figuras tuitivas y las personas profesionales.

17.1.- Órganos de participación de las personas usuarias.

Asamblea de personas usuarias

La fórmula participativa de todas las personas usuarias del centro será a través de asambleas periódicas, con un mínimo de una cuatrimestral, a las que asistirán también todas las personas usuarias y profesionales del centro que se determinen previamente.

En ellas se debatirán las cuestiones de interés de las personas usuarias del centro y se redactará un acta a tal fin.

Se podrán realizar asambleas por unidad de convivencia y/o generales.

Consejo de Centro

Estará constituido según se indica en el artículo 2. Del Reglamento de los consejos de centro del instituto Valenciano de Servicios Sociales (IVASS)

Dicho Consejo se reunirá con una periodicidad mínima cuatrimestral en la que se debatirán las propuestas, quejas y/o sugerencias relacionadas con sus intereses. No obstante, podrá convocarse todas aquellas reuniones extraordinarias que se requieran.

De las reuniones mantenidas se redactará un acta, que reunirá los temas debatidos y acuerdos adoptados. Dicha acta se difundirá por los medios que la dirección estime oportunos a fin de garantizar que la misma llegue a todas las personas usuarias, familia y/o figura tuitiva, y profesionales del centro.

17.2.- Asambleas de familias.

Con carácter semestral se convocará a todas las personas, familiares familia y/o figura tuitiva de las personas usuarias a una reunión donde, junto con la dirección y equipo técnico, se tratarán los siguientes aspectos:

a) Información sobre el funcionamiento general del centro.

- Información sobre las programaciones y actividades que el centro oferta conforme a su cartera de servicios.
- Información sobre el estado y gestión de las infraestructuras y equipamientos.
- Otras cuestiones de interés general.

b) Formulación de propuestas sobre medidas que puedan repercutir en beneficio del funcionamiento y organización del centro o en el bienestar de las personas usuarias.

c) Informar de las quejas, peticiones, sugerencias y propuestas de interés general que han sido transmitidas por las personas usuarias o familiares y de su gestión.

d) Recoger propuestas y sugerencias de interés general para tratar en siguientes reuniones.

CAPÍTULO VII: RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Artículo 18.- Infracciones y sanciones

El presente artículo no será de aplicación para aquellos casos en los que las conductas/acciones realizadas por las personas usuarias estén causadas por su diagnóstico y/o trastorno asociado temporal o crónico, en cuyo caso se abordará desde el ámbito terapéutico.



18.1.- Infracciones o faltas.

18.1.1.- Infracciones

Las infracciones de las personas usuarias en los centros o en las actividades desarrolladas por las mismas se clasificarán en leves, graves y muy graves.

Son infracciones leves:

- a) Irregularidades en la observación de las prescripciones contenidas en el presente Reglamento de Régimen Interno y en el Estatuto de personas con discapacidad que no tengan trascendencia directa sobre los derechos de las personas, de su salud y su seguridad.
- b) Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo, creando en el Centro situaciones de malestar de carácter leve.
- c) Incumplir las instrucciones dadas por los responsables de la Dirección del Centro para el buen desarrollo de las actividades organizadas.
- d) Utilizar inadecuadamente las instalaciones y equipamiento del Centro o perturbar las actividades del mismo.

Son infracciones graves:

- a) La reincidencia de tres o más faltas leves, aunque sean de distinta naturaleza, dentro de un periodo de 3 meses.
- b) Cualquier acto injustificado o de falta de disciplina de la persona usuaria, que sin necesidad de advertencia previamente por el personal, perturbe gravemente el normal desarrollo de las actividades, del funcionamiento del centro o de la convivencia.
- c) Agredir, amenazar, insultar gravemente o coaccionar físicamente a otras personas usuarias, a los/as profesionales del centro o a terceras personas.
- e) Hurto de materiales, bienes o enseres del centro, del personal o de otras personas usuarias cuyo valor sea superior a 30 euros.
- f) Deteriorar intencionadamente cualquier clase de aparatos u objetos del centro, de otras personas usuarias o del personal.
- g) Ausentarse sin previo aviso ni justificación durante el horario de actividades del centro.
- h) Utilizar aparatos o herramientas no autorizadas por el centro y que pongan en riesgo su integridad personal o la de los demás.
- i) Falsear u ocultar datos relevantes o aportar datos inexactos importantes en relación con la condición de persona usuaria.
- j) No acatar ni cumplir las sanciones firmes impuestas por cometer infracciones de carácter leve.
- h) Consumir bebidas alcohólicas o sustancias tóxicas dentro del centro o en las actividades externas promovidas por el mismo.

Son infracciones muy graves:

- a) La reincidencia de tres faltas graves, aunque sean de distinta naturaleza, dentro de un periodo de 2 años.
- b) Realizar acciones que atenten de forma grave a la integridad física y/o psicológica de otras personas usuarias, del personal del centro o de terceros.

- c) Falsear u ocultar declaraciones o aportar datos inexactos, que sean relevantes en relación con la condición de la persona usuaria y que pudieran suponer un riesgo para el resto de residentes y/o profesionales.
- d) Sustracción, con fuerza en personas o cosas, de bienes u objetos del centro, de otras personas usuarias o del personal del centro.
- e) Deteriorar grave e intencionadamente las instalaciones y/o equipamiento del centro.
- f) No acatar ni cumplir las sanciones firmes impuestas por cometer infracciones de carácter grave o muy grave.

18.2.- Sanciones o medidas correctoras.

Las sanciones o medidas correctoras tendrán siempre carácter temporal ante conductas contrarias a la convivencia y su finalidad será que la persona usuaria tome conciencia de sus incumplimientos en obligaciones o deberes, a fin de reintegrar el clima de convivencia o reparar el daño causado.

En ningún caso, las medidas impuestas podrán atentar contra la dignidad de la persona usuaria, ni podrán consistir en ofensas verbales, castigos corporales o privación de alimentos. Calificadas las infracciones, las sanciones se graduarán en atención a la intencionalidad o negligencia, a las circunstancias personales, a la gravedad o trascendencia de los hechos, a la existencia de violencia de género, y a las muestras de arrepentimiento y consiguiente reparación de los daños de toda índole que haya podido producir.

Las conductas contrarias a las normas de convivencia del centro podrán ser corregidas con:

- Amonestación privada.
- Realización de trabajos, tareas específicas que contribuyan a la mejora y desarrollo de las actividades del recurso estando dirigidas a reparar el daño causado a las instalaciones o al material del centro o las pertenencias de otras personas usuarias.
- Comunicación a la familia e implicación de ella en las medidas a tomar.
- Suspensión del derecho a participar en alguna actividad extraordinaria.
- Suspensión de asistencia a la actividad habitual del centro por un plazo a determinar por el órgano competente.
- Otras de naturaleza similar, teniendo en cuenta que no pueda generar contraindicaciones o recaídas en su atención terapéuticas.

Serán competentes para decidir las correcciones previstas en el apartado anterior:

- En las conductas contrarias a las normas de convivencia de carácter leve, el equipo técnico, junto con la dirección decidirán la sanción, comunicándoselo a la persona usuaria en privado la persona de referencia, o quién se decida en su ausencia.
- En las conductas contrarias a las normas de convivencia de carácter grave y muy grave, el equipo técnico, junto con la dirección, seguirán el mismo procedimiento que el punto anterior.
- Aquellas que por su gravedad excedan las competencias propias del director/a, serán tratadas según indica el proceso de incidentes graves de la entidad.

En la aplicación de las sanciones deberá tenerse en cuenta:

- Arbitrariamente, ninguna persona usuaria podrá ser privada de sus derechos sin existir una valoración técnica y de la dirección del servicio, que tendrá en cuenta las circunstancias

personales, familiares y sociales de la persona, recabando toda la información necesaria sobre la falta y los hechos.

- Será informada, en primer lugar, la persona a la que se le aplica la sanción de las condiciones de la misma; posteriormente se informará a los familiares y/o figura tuitiva.
- Las medidas correctoras que se impongan deberán contribuir a la mejora de su proceso terapéutico, prevaleciendo la intervención basada en el apoyo conductual positivo.
- El empleo de sanciones o medidas correctoras incluirán, por parte del equipo técnico del centro, el análisis de la situación junto con la persona usuaria y/o sus familiares o figura tuitiva, estableciendo qué factores son los desencadenantes de las conductas de la situación que condujeron a la aplicación de las medidas, y como establecer opciones o acuerdos para prevenir su reiteración. Dicho análisis se incluirá en el PAI de la persona usuaria.

Sin perjuicio de las conductas que puedan ser consideradas incluidas en la sintomatología de la enfermedad de la persona usuaria, y sobre las que serían de aplicación en todo caso lo previsto en el capítulo de admisión y bajas, las personas usuarias o familiares que por acción y omisión causen alteraciones en el Centro, perturben el régimen de convivencia del mismo, falten al respeto a las personas usuarias, familiares o personas que por cualquier motivo se encuentren allí serán responsables de los daños y perjuicios causados, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal en que pueden incurrir y que les sea exigible ante los Juzgados y Tribunales competentes.

Artículo 19.- Procedimiento aplicación régimen disciplinario.

1. Las conductas y actos contrarios a la convivencia que afecten negativamente a la vida en el centro y/o a otras personas usuarias o profesionales, o que alteren el normal desarrollo de las actividades del mismo son objeto de corrección mediante la aplicación de lo explicitado en el presente reglamento de régimen interno cuando estas tengan lugar en las instalaciones del recurso, durante la realización de las actividades planificadas por el mismo o en el servicio de transporte que presta el centro.

19.1.- Incumplimientos leves.

Los procedimientos **por incumplimientos leves** se llevarán a cabo del siguiente modo:

- a) La Dirección y/o el personal técnico del centro, dentro de su ámbito de actuación, serán competentes para decidir las acciones correctivas previstas en el presente reglamento, observando las normas del procedimiento y archivándose en el expediente personal de la persona usuaria.
- b) El centro notificará la medida correctiva, de forma escrita o telemática, a la persona usuaria, al familiar y/o figura tuitiva que preste medidas de apoyo en un plazo máximo de 24 horas. Dichas personas podrán presentar alegaciones en un plazo de cinco días hábiles desde el día siguiente de la notificación, transcurrido el cual se procederá a adoptar las medidas oportunas.

La dirección y/o el personal técnico del centro, dentro de su ámbito de actuación, será competente para decidir las acciones correctivas previstas en el presente Reglamento que se deriven de incumplimientos leves.

Con carácter previo a la aplicación de la sanción correspondiente, la dirección y/o personal técnico podrán acordar la celebración de un acto de conciliación.

19.2.- Incumplimientos graves o muy graves.

Los procedimientos **por incumplimientos graves y muy graves** se llevarán a cabo del siguiente modo:

- a) La Dirección del centro iniciará el procedimiento por incumplimiento grave o muy grave. Con anterioridad al acuerdo de iniciación, la Dirección del centro podrá abrir un periodo de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento, en cuyo caso se procederá al archivo de las actuaciones.
- b) El centro comunicará el acuerdo de iniciación, de forma escrita o telemática, a la persona usuaria, al familiar y/o figura tuitiva que preste medidas de apoyo en un plazo máximo de 24 horas desde que se tiene conocimiento del suceso. Dichas personas podrán presentar alegaciones en un plazo de cinco días hábiles desde el día siguiente de la notificación, transcurrido el cual se procederá a adoptar las medidas oportunas.
- c) Si se valora el incumplimiento como grave, la Dirección del centro será competente para decidir las acciones correctivas previstas en el presente reglamento. Asimismo, podrá valorar si procede la comunicación a la correspondiente Dirección Territorial de la Conselleria competente en materia de servicios sociales.
- d) Si se valora el incumplimiento como muy grave, la Dirección del centro dará traslado del incidente a la correspondiente Dirección Territorial de la Conselleria competente en materia de servicios sociales para que esta realice las actuaciones oportunas.
- e) Sin perjuicio de la comunicación a la correspondiente Dirección Territorial, la Dirección del centro será competente para tomar las medidas cautelares o provisionales que considere oportunas a fin de garantizar el buen funcionamiento del centro y la seguridad de las personas usuarias y profesionales.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA. - Cualquier aspecto no contemplado en el presente Reglamento de Régimen Interior se ajustará a la normativa vigente de servicios sociales o cualquier otra que específicamente le pueda ser de aplicación.

SEGUNDA. - El presente Reglamento permanecerá siempre disponible en el centro, pudiendo acceder al mismo, tanto profesionales como personas usuarias, familiares y/o figuras tuitivas. Igualmente quedará expuesto permanentemente en el tablón de anuncios del centro.

TERCERA. - El Reglamento entrará en vigor tras su aprobación administrativa mediante Resolución de la Dirección General del Instituto Valenciano de Servicios Sociales (IVASS), dando traslado para su conocimiento a la Dirección General competente en la materia de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.