



**REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO
DE LOS CENTROS OCUPACIONALES
DE LA FUNDACIÓN ANDE**

La Fundación ANDE, la dirección y todos los profesionales del Centro, le damos la bienvenida a este Centro Ocupacional que, desde hoy, es su casa. Estamos convencidos de que usted contribuirá, con nosotros, a lograr el ambiente familiar y agradable que todos deseamos. Recuerde que estamos a su disposición y a la de sus familiares siempre que lo necesite.”

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DE LOS CENTROS OCUPACIONALES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL DE LA FUNDACIÓN ANDE

TÍTULO PRIMERO.-DISPOSICIONES GENERALES

1.1. Denominación. Los Centros Ocupacionales para personas adultas con discapacidad intelectual de la Fundación ANDE constituyen un servicio especializado que se presta en las siguientes direcciones:

- Centro Ocupacional “**San Fernando**”, en la ciudad de Madrid, en la C/ Cristo de la Victoria s.n.

1.2. Titularidad y gestión. Los Centros Ocupacionales para personas adultas con discapacidad intelectual relacionados anteriormente son un servicio de la Fundación ANDE, legalmente constituida por tiempo indefinido, el 18 de diciembre de 1990; está clasificada como de “beneficencia particular” por Orden del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de 9 de julio de 1991, y está inscrita en el Registro de Fundaciones del Ministerio de Sanidad y Política Social con el número 28/0892. Está sujeta a lo dispuesto en la Ley 50/2002, de 26 de diciembre de Fundaciones, en su desarrollo reglamentario aprobado por Real Decreto 1337/2005, de 11 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Fundaciones de competencia estatal y dispone del número de identificación fiscal G-79812517.

1.3. Objeto. El presente Reglamento regula los servicios ofrecidos y prestados a las personas adultas con discapacidad intelectual que son usuarias de los Centros Ocupacionales de la Fundación ANDE, así como su funcionamiento interno. El Reglamento fija las normas de convivencia y horarios a que deberán ajustarse los usuarios, con plaza pública o privada, en la utilización de las dependencias comunes de cada Centro, todo ello de conformidad con lo establecido en el régimen jurídico aplicable a los Centros de Día; a lo previsto en la Ley 11/2002 de Ordenación de la Actividad y Mejora de la Calidad en la Prestación de Servicios Sociales y sus normas de desarrollo, en todo lo relativo a derechos y deberes de los usuarios y régimen disciplinario; y con sujeción a los Pliegos de Prescripciones Técnicas que rigen el Acuerdo Marco del servicio público de “Atención a personas con discapacidad en Centro Ocupacional”.

1.4. Ámbito de aplicación. El presente Reglamento tiene carácter obligatorio para los usuarios, para sus familiares o representantes legales y para todo el personal que presta sus servicios en los Centros Ocupacionales propiedad de la Fundación ANDE y en los que gestiona o pueda gestionar por cuenta de la Administración.

1.5. Inscripción de registros y capacidad

1.5.1. Centro Ocupacional “San Fernando”

- El Centro está inscrito en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social de la Comunidad de Madrid, con el número **C1655**
- La capacidad autorizada del Centro Ocupacional es de sesenta plazas (60), que pueden ser ocupadas en régimen de concierto con la Comunidad de Madrid o en régimen de contratación privada.

TÍTULO SEGUNDO. ORGANIZACIÓN INTERNA

2.1. Definición y funciones. Los Centros Ocupacionales de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual de la Fundación ANDE, están destinados a proporcionar habilitación personal, profesional y social, cuidados personales y asistencia especializada, a fin de conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades personales, laborales y posibilidades de integración social.

En concreto, **los objetivos de los Centros Ocupacionales** son:

- Facilitar la integración social y laboral de las personas adultas con discapacidad intelectual, promoviendo la inserción laboral, cuando sea posible, bien en Centro Especial de Empleo, bien en empresas ordinarias, con o sin apoyo.
- Facilitar su desarrollo personal para la superación, dentro de las posibilidades de cada uno, de los obstáculos que la discapacidad les supone para la integración socio-laboral.
- Potenciar la autodeterminación y participación de las personas usuarias en la organización del Centro.
- Orientar a los usuarios hacia los recursos comunitarios que se consideren favorables para su desarrollo personal (educación, deportes, actos culturales, etc).
- Orientar a los usuarios al acceso y uso de los recursos comunitarios especializados en aquellos casos que sea necesario (servicios sanitarios y hospitalarios, servicios de salud mental etc)
- Gestionar aquellas actividades y relaciones interinstitucionales que promuevan y visibilicen al Centro Ocupacional como recurso especializado en su entorno socio comunitario y económico.
- Ofrecer los servicios específicos del área ocupacional, inserción laboral y habilitación personal y social de modo coordinado tanto entre sí como con el resto de servicios que la persona con discapacidad pueda recibir fuera del Centro Ocupacional.
- Facilitar la información y colaboración de empresarios, asociaciones. Instituciones y organizaciones sindicales en la tarea de aumentar las oportunidades de inserción laboral o social de los usuarios.
- Desarrollar habilidades para conseguir el máximo de autonomía posible en las actividades de la vida diaria.

2.2. Responsabilidades de la Fundación ANDE en sus Centros Ocupacionales. Además de cualquier otra obligación o responsabilidad legalmente establecida, la Fundación ANDE será responsable:

- Del cuidado y seguridad personal del usuario destinatario durante la prestación del servicio.
- De garantizar el derecho a la intimidad de los usuarios.
- Del traslado y acompañamiento de los usuarios a centros sanitarios, en caso de urgencia, utilizando los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda y recabando la colaboración de los familiares o responsables, en su caso. Los gastos derivados del traslado y acompañamiento, serán por cuenta del usuario o su representante.
- De establecer las medidas de protección y control necesarias en aquellos casos que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios.
- De adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de los usuarios del Centro, evitando que puedan abandonarlo inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo sin el debido acompañamiento.
- De anotar las entradas y salidas de los usuarios de los Centros, dentro del horario de prestación del servicio, en el registro correspondiente.
- Soportar los gastos de equipamiento, utillaje, material, etc, necesarios para la realización de las actividades en los talleres y aulas.

2.3. Servicios que se prestan en los Centros Ocupacionales. Los Centros Ocupacionales de la Fundación ANDE prestan sus servicios durante **todo el año, de lunes a viernes, excepto festivos**, en horario comprendido entre las **9,30 y las 16,30 horas**, y un máximo de 247 días al año.

La Fundación ANDE prestará a los usuarios de los Centros Ocupacionales los servicios que se relacionan a continuación:

2.3.1 Manutención. Este servicio no es específico de este tipo de recurso, por lo que no tiene carácter indefinido ni generalizado, sino que se contemplará su necesidad o no dentro del Programa o Proyecto Individual, teniendo presentes los principios de normalización e integración en el uso de los servicios públicos. En el caso de que se estime procedente, los usuarios o representantes deberán manifestar anualmente y por escrito su compromiso de utilizar este servicio.

- a) Utilización del comedor. Se servirán la comida del mediodía en horario de 13 a 14.30 horas.
- b) Los menús, variados, son supervisados por personal cualificado, de tal manera que se garantiza el aporte calórico y dietético adecuado.
- c) Junto con el menú ordinario los Centros cuentan con otros especiales, de régimen o terapéuticos, en función de las necesidades específicas de los usuarios.
- d) Los menús serán de conocimiento público de los usuarios o sus familiares con una antelación mínima de 24 horas, para lo cual deberán exponerse en el tablón de anuncios de los comedores del Centro.
- e) Se prestará la ayuda personal necesaria si algún usuario la precisa.

2.3.2. Servicio de transporte. Este servicio no es específico de este tipo de recurso, por lo que no tiene carácter indefinido ni generalizado, sino que se contemplará su necesidad o no dentro del Programa o Proyecto Individual, teniendo presentes los principios de normalización e integración en el uso de los servicios públicos. En el caso de que se estime procedente, los usuarios o representantes deberán manifestar anualmente y por escrito su compromiso de utilizar este servicio.

5

El servicio de transporte consiste en proporcionar a los usuarios, durante el mismo período en el que el Centro dispense su servicio, el traslado de ida y regreso, entre los puntos de ruta y el Centro, cuando así lo estime el Equipo Técnico del Centro.

El transporte incluirá la ayuda y el apoyo personal y control que sean necesarios para su adecuada atención y seguridad durante la prestación del servicio.

El servicio de transporte se organizará en rutas que puedan dar servicio a los usuarios de la demarcación asignada al Centro, garantizando este servicio únicamente a los usuarios de las rutas diseñadas. En caso de usuarios no residentes en el ámbito de dichas rutas, podrán acceder directamente al Centro o acudir a los puntos de ruta más cercanos, por sus propios medios.

- **Rutas**

- a. La ruta o rutas de cada Centro, se diseñarán estableciendo unos puntos de parada, lo más próximos posible a los domicilios de los usuarios que pertenezcan a la zona de influencia del Centro.
- b. Las rutas se diseñarán de manera que los usuarios pasen el menor tiempo posible en ellas, (con el límite máximo de 1 hora y 30 minutos), y permitan su presencia en el Centro Ocupacional al inicio de la actividad diaria y hasta su finalización.

- **Medios materiales del Servicio de transporte en ruta.** Los Centros Ocupacionales de la Fundación ANDE aportan los vehículos necesarios para la prestación de este servicio, convenientemente adaptados para su utilización por personas que precisen la utilización de sillas de ruedas, que cuentan con todos los requisitos exigidos por la legislación vigente para la circulación de vehículos a motor y el transporte de personas y con los seguros reglamentarios. Los vehículos destinados a la prestación de este servicio están dotados de calefacción y aire acondicionado en perfecto estado de funcionamiento. Asimismo, cada vehículo cuenta con un acompañante que realiza las siguientes funciones:
 - a) Prestar a los usuarios la ayuda necesaria para la subida al vehículo y bajada del mismo, y su ubicación en los asientos.
 - b) Prestar a los usuarios la ayuda que precisen para el traslado desde el vehículo al Centro y desde éste a aquel.
 - c) Control y apoyo personal a los usuarios para su adecuada atención y seguridad durante el trayecto.
 - d) Cumplimentar la hoja de ruta diaria con las incidencias habidas, las personas transportadas y las observaciones que se estimen oportunas en relación con el servicio prestado.

- **Condiciones para la prestación del servicio de transporte en ruta**
 - a) El servicio de transporte se presta durante todo el año, de lunes a viernes, excepto festivos. Los horarios de la ruta son los siguientes:
 - Mañanas : entre las **8 y las 9 horas**.
 - Tardes : entre las **16.30 y las 18.00**

 - b) El propio vehículo en el que se realiza el transporte dispone de hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios o de sus familiares.

2.3.3. Áreas y servicios.

- **Área ocupacional.** Los Centros Ocupacionales desarrollarán los talleres y aulas necesarios que desarrollen actividades lo más parecidas posibles al trabajo en un Centro Especial de Empleo o en una empresa ordinaria, siendo las actividades tan variadas como las capacidades e intereses de los usuarios, así como la demanda laboral determine en cada momento, y debiendo realizarse, al menos, un taller formativo diferente por cada 30 usuarios, con una duración mínima de 25 horas semanales.

- **Área de apoyo personal y social,** que ofrecen servicios facilitadores de una mayor habilitación personal y una mejor adaptación a la comunidad en la que viven, y que incluirá:
 - Área psico-social
 - Formación permanente:
 - Apoyo en la comunicación, el lenguaje y habilitación física.
 - Adquisición de un nivel de información general adecuado a las posibilidades de cada usuario.
 - Habilitación para la vida diaria:
 - Hábitos personales.
 - Hábitos domésticos.
 - Hábitos sociales
 - Habilitación para el uso del transporte público.
 - Fomento de actividades deportivas y de ocio y tiempo libre.

- **Área de inserción laboral**, a través de la formación y el conocimiento de las funciones y tareas en el puesto de trabajo, ejecutado en dos niveles:
 - Proceso formativo interno, vinculado al Centro Ocupacional.
 - Proceso formativo externo, que conlleve el conocimiento de las funciones y tareas en el puesto de trabajo dentro del ámbito de los Centros Especiales de Empleo y la empresa ordinaria con o sin apoyo.

2.3.4. Otros servicios

- **Actividades de convivencia, ocio y tiempo libre**
 - a) Los Centros elaboran anualmente un programa de actividades de convivencia y animación sociocultural, que se llevará a cabo tanto dentro como fuera de ellos, promoviendo la participación de los usuarios en su entorno comunitario según su situación y en coordinación con otros recursos. Este programa se comunicará a las familias o a los representantes.
 - b) Los gastos derivados de la realización de estas actividades de convivencia, ocio y tiempo libre correrán a cargo de los usuarios, familias o representantes.

2.4. Órganos de gobierno y personal del Centro. El órgano de gobierno de los Centros Ocupacionales es el Patronato de la Fundación **ANDE**, que lo ejerce a través de las competencias que sus estatutos atribuyen al Presidente, Directores Generales nombrados y otros cargos de dirección. Tiene como funciones:

- a) Marcar los objetivos y directrices generales de los Centros.
- b) Velar por el cumplimiento y directrices marcados.
- c) Ejercer la representación de todos los Centros en sus relaciones con la Administración y otros organismos públicos o privados.

2.4.1. Dirección del Centro.

El Director de Centro será el responsable de la dirección, organización y coordinación de todas y cada una de las áreas de que consta el Centro, de conformidad con los objetivos y directrices marcados por el Patronato de la Fundación, así como por las líneas generales de actuación establecidas por la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid y, en su caso, por las Administraciones Públicas con las que se contratan plazas. A tales efectos contará con el apoyo y asesoramiento del Equipo Técnico. Le corresponden las siguientes funciones:

- a) Asumir la dirección del Centro.
- b) Representar al Centro en sus relaciones con los usuarios y sus representantes legales.
- c) Dirigir las sesiones con el Equipo Técnico para el estudio, elaboración, seguimiento y evaluación de los programas individuales.
- d) Impulsar, organizar, coordinar y supervisar las tareas y programas del Centro, supervisando su ejecución, así como comprobar su calidad y eficacia y la de los demás servicios prestados en cada una de las áreas.
- e) Informar a la Consejería de Asuntos Sociales, Administraciones Públicas contratantes, y a los órganos de gobierno de la Fundación sobre el funcionamiento del recurso y sobre cualquier incidencia significativa y relevante que se produzca en el desarrollo y prestación del servicio.
- f) Asistir a las reuniones de coordinación que se establezcan con los técnicos de la Consejería de Asuntos Sociales y de las Administraciones contratantes..
- g) Elaboración de proyecto y memoria anual del Centro

- h) Cualquier otra que le fuera encomendada por la superioridad en relación con las necesidades del Centro, adoptando las medidas necesarias para asegurar su buen funcionamiento.

En caso de ausencia, las funciones del Director serán asumidas por el Subdirector o por la persona que determinen los órganos de gobierno de la Fundación, debiendo constar ambos extremos en el tablón de anuncios de cada Centro.

2.4.2. Equipo técnico.

Estará formado por los responsables de las Áreas de Psicología, Trabajo Social, Encardados de Taller y Preparadores Laborales de cada Centro, que trabajará desde la lógica del trabajo en equipo, garantizando la evaluación, al menos semestral, de los participantes en el área, los recursos, procesos y resultados conseguidos, elaborando, en consecuencia, planes de mejora de área, siendo sus funciones:

- a) Elaboración del seguimiento y evaluación de los programas individuales.
- b) Colaboración en la redacción de proyecto y memoria anual del Centro.
- c) Propuestas de admisión y baja de usuarios en las plazas privadas, y seguimiento y valoración del usuario en los períodos de adaptación,
- d) Discusión y puesta en común de los problemas, soluciones y alternativas relacionadas con los programas generales e individuales de cada uno de los usuarios.

2.4.3. El personal del Centro

La plantilla de personal mínima vendrá determinada en función del número de usuarios, debiéndose ajustar a lo señalado en los Acuerdos Marco de la Comunidad de Madrid y en los contratos suscritos con las diferentes Administraciones.

El conjunto de profesionales es seleccionado por la Dirección General de Recursos Humanos de la Fundación, y son los responsables del cumplimiento del programa de actividades de cada Centro, del seguimiento, análisis y evaluación de las distintas situaciones y características vividas por el usuario, con el fin de que mediante una orientación individualizada, vaya superando etapas en beneficio de una mayor realización personal y social.

2.5. Programación. La prestación de los servicios en los Centros Ocupacionales de **ANDE** se realizará de acuerdo con una programación previamente establecida, debiendo revisarse con la periodicidad conveniente. Esta programación contará con la correspondiente asignación de recursos humanos y materiales, y se efectuará a diferentes niveles, debiendo existir, necesariamente, una coordinación entre ellos.

La programación contemplará los siguientes niveles:

2.5.1. Plan General del Centro

- a) Hará referencia, entre otros aspectos, a los objetivos generales que han de conseguirse, programación de actividades de carácter colectivo, coordinación de los distintos servicios, optimización de los recursos humanos y materiales, horario de funcionamiento, sistemas de evaluación de los programas, etc.

2.5.2. Programación por Áreas y Servicios

- a) Cada área debe contar con una programación específica donde se recojan los objetivos, actividades, técnicas y seguimiento de los usuarios.

2.5.3. Proyecto de Intervención Individual. Cada usuario debe contar con un Proyecto de Intervención Individual, definido y realizado con la participación del usuario o de su

representante, en el que debe constar su evaluación inicial expresada en perfiles aptitudinales, los objetivos operativos a conseguir, las actividades a desarrollar, el tiempo que ha de permanecer en cada uno de los servicios del Centro, así como los sistemas de evaluación. En el caso de los usuarios susceptibles de integración laboral, deberán aparecer los programas específicos de transición al empleo, realizando las evaluaciones pertinentes siempre que el Equipo Técnico lo considere oportuno.

2.6 Información personal y protección de datos. La Fundación ANDE y el personal que tenga relación directa o indirecta con los usuarios guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo de estancia del residente.

TÍTULO TERCERO. LAS FAMILIAS. ÓRGANOS DE REPRESENTACIÓN Y PARTICIPACIÓN.

3.1. Relaciones con las familias. Generalidades. Los Centros Ocupacionales de ANDE propiciarán la relación entre los usuarios y sus familiares o representantes, facilitando sus visitas y organizando actos y encuentros colectivos entre ambos.

Los Centros Ocupacionales elaborarán un procedimiento relativo al proceso de comunicación y gestión de las relaciones con las familias o representantes de los usuarios, estableciendo y definiendo los cauces para facilitar información a éstos sobre la situación de los usuarios y sobre cualquier incidencia significativa que se produzca en relación con su atención. En estos casos se deberá dejar constancia por escrito, mediante registro, de la comunicación efectuada.

La relación con los familiares o representantes se realizará con una periodicidad, al menos trimestral, manteniendo la comunicación con ellos acerca de la evolución de los usuarios, basándose en el trabajo y los informes elaborados por el equipo interdisciplinar. Esta información, dejando siempre constancia de la misma, podrá ser presencial o por vía telefónica o telemática.

Cuando se produzca una incidencia significativa en la situación de los usuarios, el adjudicatario comunicará los hechos de forma inmediata a los familiares o representantes de éstos. La responsabilidad de transmitir información relevante a los familiares o representante de los usuarios deberá estar claramente asignada en la descripción de las funciones de los puestos de trabajo, y deberá siempre corresponder a un puesto con suficiente nivel orgánico en la estructura de gestión del Centro.

Los Centros Ocupacionales tienen implantado un sistema de evaluación de la satisfacción de los usuarios y responsables de éstos, que ha sido aprobado por la Consejería correspondiente y cuyos resultados, al menos una vez al año, son comunicados a dicha Consejería y a las Administraciones competentes.

3.2. Obligaciones de las familias

- a) Facilitar cuanta documentación legal, personal, médica y de todo tipo que sea solicitada por la dirección o por los servicios administrativos del Centro Ocupacional.
- b) Firmar cuantas autorizaciones y conformidades sean indispensables en beneficio del usuario, así como las peticiones y programas que se destinen al mismo.
- c) Comprometerse personalmente a que el usuario asista con regularidad y puntualidad al Centro Ocupacional y cumpla las normas y obligaciones establecidas. En cualquier caso se tiene que justificar, por escrito, las ausencias y las solicitudes de permisos.

- d) Asistir a las reuniones a la/s que sea/n convocado/s por el Centro Ocupacional y participar, dentro de sus posibilidades, en aquellas actividades para las que se les requiera.
- e) Facilitar las prescripciones e instrucciones específicas asistenciales o médicas al Centro Ocupacional para que puedan ser incorporadas a su programa individualizado.
- f) Respetar la dignidad y las funciones que realiza el personal de atención directa y de apoyo del Centro Ocupacional, así como la del resto de los usuarios y la de sus representantes legales. Estas obligaciones son extensivas a aquellas actividades externas (asistencia a otros recursos, estancias en el medio familiar y/o similares...) a los que sean derivados dichos usuarios.
- g) Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo dentro del Centro Ocupacional y en cualquier otra actividad relacionada con ésta.
- h) Respetar los horarios de visita establecidos, así como utilizar exclusivamente los espacios destinados a tal fin.
- i) Acompañar a su hijo/a o familiar a las visitas médicas programadas en los Centros de Salud (hospitales, ambulatorios, especialistas...).
- j) Abonar los gastos de material ortopédico nuevo pautado por los especialistas, así como los ocasionados por reparaciones. El Centro cuidará de que estos elementos se mantengan en condiciones de limpieza, higiene y normal funcionamiento
- k) Solicitar y recibir todo tipo de información sobre la organización y funcionamiento del Centro.
- l) Asistir a las convocatorias individuales que se realicen para el seguimiento de las actividades de su hijo/a o familiar en las que podrá solicitar información del desarrollo de la programación individual que se está siguiendo.
- m) Seguir las pautas establecidas en el Plan de Atención Individualizado de su hijo/a o familiar.
- n) Hacerse cargo de su representado legal o de hecho en todos los períodos vacacionales establecidos por el Centro, así como en el caso de que causara baja como usuario del Centro Ocupacional.

3.2.1. De los productos y útiles de aseo de uso personal y su reposición. Serán a cargo del usuario, familia o representante los útiles de aseo de uso personal, debidamente identificados (peine, cepillo de dientes, pasta dentífrica, jabones, colonias y otros similares), así como su reposición; en el caso de que éstos no los proporcionen, el Centro podrá facturarles el importe.

3.2.2. El material de incontinencia, sanitario y medicación. El material de incontinencia, sanitario y medicación, será aportado, a su cargo, por los usuarios, sin perjuicio de los que deba financiar el Sistema de Salud al que esté acogido o su familia o representante legal. Serán financiados prioritariamente con cargo al Sistema de Salud al que estén acogidos los usuarios, para lo cual y siempre que sea necesario, la familia aportará al Centro la tarjeta sanitaria del usuario,

3.2.3. Los servicios complementarios. Las prótesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de los usuarios, sin perjuicio de la cobertura que el Sistema de Salud correspondiente prevea en cada caso, siendo a cargo del usuario las reparaciones o repuestos de los expresados elementos.

3.2.4. Acompañamiento a centros sanitarios. En los casos que sea necesario o de urgencia, el Centro Ocupacional efectuará el traslado y acompañamiento de los usuarios a Centros sanitarios, utilizando los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda y recabando la colaboración de los familiares o responsables en su caso. En caso de que, por razón de urgencia, esto no sea posible, la Fundación facturará el coste de los medios utilizados para el traslado al usuario, familia o representante. El traslado y acompañamiento en los casos de visitas médicas programadas corresponde a los familiares o representantes.

3.3. Derechos de las familias

- Recibir información sobre la organización y funcionamiento del Centro Ocupacional
- Ser informadas sobre cualquier asunto personal que esté relacionado con su hijo/a o pupilo.
- Ser atendidos por el Centro Ocupacional dentro del horario y días establecidos a fin de recibir la información y las explicaciones que crea oportunas.
- A escoger a los representantes de su colectivo que formen parte de la Asamblea General y de la Comisión de Usuarios y Representantes.

3.3.1. Sugerencias, reclamaciones y quejas. Además del sistema de atención de quejas y reclamaciones al que obliga la normativa vigente en esta materia, las familias o los representantes de los usuarios podrán presentar las demandas de información, orientación o participación que estimen convenientes, y que deberán dirigirse o canalizarse a través del profesional competente. En el caso de estimar que no han sido debidamente atendidas podrán presentar las correspondientes sugerencias, reclamaciones o quejas, siguiendo el siguiente procedimiento:

- Con independencia de que puedan utilizarse los medios que consideren oportunos, podrán presentarse en el buzón que, a tal efecto, existe en las recepciones de los centros, mediante escrito en el que constará debidamente identificada la persona que lo presenta, el contenido de su sugerencia o el motivo de su reclamación o queja, no atendiéndose aquellos escritos en los que el solicitante esté indebidamente identificado.
- Existe un modelo normalizado para cumplimentar la sugerencia, reclamación o queja, que podrá solicitarse en la recepción de cada Centro.
- Todos los escritos debidamente presentados, previas las comprobaciones, averiguaciones, análisis y estudios que se estimen necesarios, serán contestados en un plazo no superior a quince días.

3.4. Órganos de representación y participación. El órgano de representación y participación de cada Centro Ocupacional para personas con discapacidad intelectual es la “Comisión de Usuarios y Representantes”, que estará formada por dos usuarios, tres representantes de los padres, familiares o tutores legales, que serán elegidos de forma directa, libre y por mayoría simple en asamblea general de padres y usuarios convocada al efecto; y por el Director del Centro, que asistirá a las reuniones de la Comisión con voz pero sin voto. En el caso de que ningún usuario del Centro, por su discapacidad, pueda actuar por sí mismo, los puestos destinados a ellos serán ocupados por uno o dos representantes más de padres, familiares o tutores legales, según proceda.

Son funciones de la Comisión de Usuarios y Representantes:

- a. Colaborar, dentro de sus competencias, con la Dirección del Centro en su buen funcionamiento.
- b. Velar por el cumplimiento de las buenas prácticas y derechos de los usuarios.
- c. Tener conocimiento de aquellas incidencias relevantes que puedan afectar a la marcha del Centro.
- d. Canalizar hacia la Dirección del Centro las sugerencias e iniciativas de los usuarios y de las familias.

- e. Interceder y mediar en conflictos que pudieran surgir entre el Centro y otras instituciones y personas.
- f. Colaborar para facilitar y mejorar las actividades socioculturales y recreativas programadas para los usuarios.
- g. Estimular la cooperación y colaboración entre los usuarios y sus familias, procurando la participación en el entorno social y comunitario.

La Comisión de Usuarios y Representantes tendrá capacidad auto organizativa y autonomía para establecer su sistema de funcionamiento.

TÍTULO CUARTO. LOS USUARIOS

Podrán ser usuarios de las plazas para la atención en Centro Ocupacional, las personas de ambos sexos, mayores de 18 y menores de 65 años, estar en edad laboral después de haber agotado los períodos educativos obligatorios, o la Formación Profesional Adaptada y/o aprendizaje de tareas, o cualquier otra modalidad educativa reglada y que cumpliendo con el resto de requisitos previstos en el régimen jurídico correspondiente, reúnan además los siguientes:

- Tener una discapacidad intelectual, ya sea:
 - Severa sin trastornos graves asociados.
 - Moderada con o sin trastornos asociados
 - Ligera con o sin trastornos asociados y faltos de entrenamiento que les imposibilite provisional o permanentemente su incorporación a un puesto de trabajo.
- No padecer enfermedad infecto-contagiosa en fase activa, ni cualquier otra que requiera atención permanente y continuada en centro hospitalario.

4.1. Designación de usuarios

En las plazas concertadas, corresponde a la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid. La designación de las personas como usuarias de plaza, así como la pérdida de su condición de usuario, se efectuará por medio de Resolución del órgano competente de la Consejería de Asuntos Sociales.

En las plazas privadas, en los centros propios, corresponde a la Fundación la determinación de las personas que, cumpliendo los requisitos anteriormente establecidos, hayan de ocupar las plazas.

Tanto en las plazas privadas como en las concertadas, se considerará período de adaptación del usuario al Centro el constituido por los treinta días naturales siguientes al de su incorporación. Durante este período, el Equipo Técnico del Centro elaborará un informe sobre el grado de integración del usuario y de la incidencia y efectividad de los programas ejecutados para conseguir dicha integración. Si el Equipo Técnico, transcurrido el período de adaptación, considera que el usuario es apto para permanecer en el Centro, éste consolidará su derecho a la plaza adjudicada, transcurridos treinta días desde la finalización de dicho período, salvo que la plaza tenga carácter temporal, en cuyo caso dicha consolidación tendrá como límite el establecido en el contrato privado o en la Resolución de concesión.

En caso de que durante el proceso de adaptación el Equipo Técnico apreciase circunstancias que impidieran la adecuación necesaria del usuario para su permanencia en el Centro, se emitirán los informes pertinentes y se elevarán al órgano competente de la Consejería de Asuntos Sociales en el caso de plazas concertadas, quien resolverá lo que proceda, en el período de treinta días a partir de la fecha de recepción de aquéllos, siendo vinculante la resolución que al respecto adopte esta última, una vez estudiados dichos informes y escuchado al interesado o a su representante. En las

plazas privadas, los informes serán puestos en conocimiento de la familia o representante, que vendrán obligados a hacerse cargo del residente.

4.1.1. Plaza ocupada.

En las plazas concertadas, se entiende por plaza ocupada, la asignada a un usuario y ocupada por él, desde el momento en que se produce el ingreso del mismo en el Centro Ocupacional hasta su baja definitiva. Se considera plaza ocupada, igualmente, aquella en la que el usuario adjudicatario de plaza se encuentre ausente del Centro por causas diversas justificadas, y períodos inferiores a cinco días, hasta un máximo de 15 días anuales.

Las ausencias del usuario por consulta médica o enfermedad de duración inferior a seis días, debidamente justificadas, se computarán como plaza ocupada. Así mismo, se considerará como plaza ocupada los permisos o vacaciones del usuario por períodos inferiores a cinco días, con un máximo de 15 días al año.

En cualquier caso, en el momento de producirse la baja definitiva de un usuario por cualquier causa, se considera que la plaza se encuentra vacante desde el día siguiente a la fecha de la baja.

En el caso de las plazas de carácter temporal, los familiares deberán hacerse cargo del usuario al finalizar el plazo establecido en el contrato privado o en la Resolución de adjudicación.

4.2 Incidencias y pérdida de la condición de usuario. Según proceda, el Centro notificará a las familias o a la Consejería respectiva, las incidencias que surjan en la atención a los usuarios en el mismo día en que se produzcan, vía fax o correo electrónico.

La condición de usuario de los Centros Ocupacionales de ANDe se perderá por alguna de las siguientes causas:

- a. Por no haber superado el período de adaptación y observación y, en el caso de las plazas concertadas, previa Resolución de la Consejería correspondiente.
- b. A petición del usuario o de sus representantes legales.
- c. Por fallecimiento.
- d. Cuando, durante el periodo de su estancia, concurren en el usuario circunstancias que conlleven el deterioro grave del normal funcionamiento del Centro, de las actividades que en él se desarrollan, o que pongan en grave riesgo la situación del resto de usuarios. En este caso, el Equipo Técnico emitirá un informe justificativo, que será remitido a la Consejería competente para que emita la correspondiente Resolución; y en las plazas privadas, a las familias o representantes del usuario, quienes vendrán obligados a hacerse cargo de él.

4.3. Derechos de los usuarios y de sus representantes. Los usuarios de los Centros Ocupacionales disfrutarán de los siguientes derechos:

- a) Acceder a los Centros y recibir asistencia sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- b) A utilizar las instalaciones y el material del Centro Ocupacional dentro de las normas que se establecen, que están adaptados, con las máximas garantías de seguridad, a sus condiciones personales, y cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el Centro Ocupacional por voluntad propia.
- c) A un Programa de Intervención Individual definido y realizado con la participación y conocimiento del usuario cuando sus características personales lo permitan.
- d) A la protección de la propia imagen, al secreto profesional de su historia sanitaria y social y a la protección de sus datos personales.

- e) Ser respetados en su intimidad, en su integridad física y en sus diferencias como ser humano en pleno derecho, no siendo objeto en ningún momento de tratos vejatorios y degradantes, así como de castigos físicos o morales, tanto por los integrantes del equipo profesional como por sus compañeros. En este sentido también se velará que estos derechos se cumplan en aquellas actividades externas (asistencia a otros recursos, estancias en el medio familiar y/o similares...) a los que sean derivados.
- f) A participar en las actividades que se desarrollen en el Centro.
- g) A asociarse, al objeto de favorecer su participación en la programación y desarrollo de las actividades para la defensa de sus derechos.
- h) A presentar reclamaciones y sugerencias, elevando por escrito a los órganos de participación o dirección del centro propuestas relativas a las mejorar de los servicios.
- i) A mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.
- j) A que se les facilite el acceso a la atención social, sanitaria, educacional, cultural y en general, a todas las necesidades personales que sean imprescindibles para conseguir un adecuado desarrollo psíquico-físico.
- k) A la información contenida en su expediente personal y a recibir información sobre los aspectos organizativos y de funcionamiento del Centro Ocupacional.
- l) A conocer en todo momento el precio de los servicios que recibe, y a que les sean comunicadas con la antelación suficiente las variaciones de aquél o las modificaciones esenciales en la prestación del servicio.
- m) A recibir los servicios que se presten en el Centro de acuerdo con su programa de intervención, así como a una adecuada coordinación con otros sistemas afines, como el socio-sanitario, y de aquellos otros que puedan confluir con los servicios sociales en áreas concretas de la intervención personalizada.

El ejercicio de determinados derechos podrá ser objeto de limitaciones en virtud de Resolución administrativa o judicial.

4.4. Deberes de los usuarios y de sus representantes. Los usuarios tienen las siguientes obligaciones generales:

- a) Respetar la dignidad y las funciones que realiza el personal de atención directa y de apoyo del Centro Ocupacional, así como la del resto de los usuarios y la de sus representantes legales.
- b) Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo dentro del Centro y en cualquier otra actividad relacionada con ésta.
- c) Asistir a las actividades establecidas de forma puntual y con la asiduidad que les permitan las circunstancias particulares de su discapacidad.
- d) Participar y colaborar en el programa individual de habilitación establecido por el Equipo Técnico, siguiendo las pautas que se puedan establecer dentro y fuera del Centro Ocupacional
- e) Asistir a las entrevistas periódicas de evaluación, así como facilitar aquellos datos que les puedan ser requeridos por el personal del Equipo Técnico.
- f) Conocer y cumplir las normas de funcionamiento y disciplina establecidas por el Equipo Técnico del Centro Ocupacional.
- g) Someterse a las revisiones periódicas que determine el Equipo Técnico de la residencia o el equipo externo, a fin de garantizar en todo momento que la actividad del usuario en el Centro Ocupacional se adecua a su capacidad.
- h) Conocer y cumplir el Reglamento de Régimen Interior, así como los acuerdos e instrucciones dispuestos por la Dirección.
- i) Poner en conocimiento de la Dirección las anomalías o irregularidades que se observen.
- j) Colaborar con el personal del Centro en todo aquello que les sea solicitado en beneficio a la atención que se dispense.
- k) Para aquellos usuarios del Centro que no cumplan con sus obligaciones se seguirá un régimen disciplinario, en el que se distinguirá entre faltas leves, graves o muy graves. En cualquier caso las sanciones imponibles dependen del tipo de falta realizada (incluso se

contemplará la sanción económica en aquellos casos en los que se considere necesario, (reparaciones del mobiliario...).

El incumplimiento de estas aplicaciones podrá, en caso extremo, dar lugar a la extinción de la relación derivada del contrato de asistencia, a propuesta del Equipo Técnico y previa audiencia del interesado y su representante legal o de hecho.

4.4.1. Obligaciones específicas para el correcto funcionamiento del Centro Ocupacional

- Área doméstica.
 - Colaborar, en la medida de sus posibilidades, en la preparación del espacio y de los utensilios utilizados en las actividades de comida (poner y quitar la mesa, recoger la vajilla, limpiar la mesa, barrer el entorno de la misma...).
- Área de convivencia.
 - Respetar a todo el personal técnico y de servicio del Centro, así como al resto de usuarios. Se incluye, en este caso, el respeto a los objetos que pertenezcan a otras personas e incluso al propio Centro.
 - Mantener una conducta correcta hacia el resto de compañeros, lo que implica evitar agresiones físicas o verbales, abusos de poder, abusos sexuales o incitación a actuaciones no adecuadas.
 - Asistir diariamente tanto a las actividades del Centro como a las programadas en otros recursos y de acuerdo con sus capacidades.
 - Respetar el espacio físico del Centro, evitando cualquier daño al mismo (desperfectos en el mobiliario).
 - Fumar en los espacios reservados específicamente para este fin.
 - Solicitar la debida autorización para poder salir del recinto físico del Centro.
 - Cumplir los horarios establecidos para las diferentes actividades contempladas en este recurso (horarios de comidas, de entrada, de talleres...).
 - Acceder a las salas de descanso que sean marcadas.
 - Acceder a los espacios del Centro que han sido autorizados por la Dirección del Centro (sala de polivalente, hall, módulos, aseos...). Se considera que la cocina, el área médica y de enfermería, el área de dirección-administración y zona de despachos, así como los almacenes, son zonas restringidas sin la autorización previa por parte de la Dirección del Centro.
 - Consumir bebidas, comida... solamente en los espacios reservados para ello.

4.5. Normas sobre salidas, entradas y visitas. A fin de valorar y cuantificar las relaciones entre los usuarios y sus familias, y para garantizar la seguridad de los residentes, cada Centro dispondrá de un libro registro de entradas, salidas y visitas.

4.5.1. Salidas. Es obligatorio notificar al Centro las salidas de los usuarios. Estas notificaciones podrán hacerse por escrito, por teléfono o personalmente, siendo en todo caso, realizadas a la Trabajadora Social del Centro o al Director correspondiente, en horario de 9.30 a 16.30 horas.

Los usuarios podrán salir del edificio previa autorización realizada por el responsable del Centro, que dejará constancia en la autorización de cualquier incidencia, requerimiento o información que deba ser conocida por los familiares o representantes. Asimismo, quedará constancia en la autorización de los datos de la persona que recoge al usuario, su grado de parentesco, su condición de tutor legal o de persona conocida que habitualmente realiza esa función.

4.5.2. Visitas. Se establece la obligación de anunciar a la Trabajadora Social o al Técnico responsable las visitas que se vayan a hacer a los usuarios. En el anuncio deberá indicarse

el día y la hora de la visita, así como cualquier otra apreciación que deba ser tenida en cuenta por el Centro.

Con el único objetivo de mejorar y estrechar la relación entre las familias, los usuarios y el propio Centro; de garantizar la intimidad de la visita, y de no interferir en el desarrollo de la actividad normal del Centro y en las actividades de carácter terapéutico o rehabilitador programadas, se establece el siguiente horario normalizado:

- De lunes a viernes:
 - o De 11 a 12.30 horas.

No obstante, podrán estudiarse y aprobarse, con carácter excepcional, otros horarios de visita para atender aquellas situaciones socio-familiares singulares que así aconsejen.

Las visitas tendrán lugar exclusivamente en los lugares habilitados al efecto (sala de visitas, cafetería, jardines y recinto exterior del edificio). Para poder acceder al resto de las dependencias, los familiares deberán ir siempre acompañados por la persona que designe la dirección del Centro.

4.6. Régimen disciplinario. Se considerarán conductas contrarias a las normas de convivencia el incumplimiento del presente Reglamento de Régimen Interior, ya sea en el propio Centro o en cualquier actividad que se realice en su nombre, y siempre que la conducta irregular implique perjuicios para la convivencia del Centro.

Los incumplimientos de las normas de convivencia se valorarán considerando la situación y las condiciones personales del usuario:

4.6.1. Se considerarán circunstancias paliativas:

- El reconocimiento espontáneo de su conducta incorrecta.
- La falta de intencionalidad.

4.6.2. Se considerarán circunstancias agravantes:

- La premeditación y la reiteración.
- Causar daño, injuria u ofensa a los compañeros.
- La discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, nivel social, convicciones políticas, morales o religiosas, así como cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

4.6.3. En la corrección de los incumplimientos deberá tenerse en cuenta:

- Ningún usuario podrá ser privado de sus derechos.
- Las correcciones que se impongan deberán contribuir a la mejora de su proceso formativo.
- Antes de resolver las medidas correctoras se tendrán en cuenta las circunstancias personales, familiares, sociales del usuario, recabando toda la información necesaria sobre la falta, los hechos objeto de estudio, informando y recomendando a los padres o representantes legales del usuario la adopción de las medidas necesarias.

4.6.4. Conductas contrarias a las normas de convivencia (leves):

- a. Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo entre las personas usuarias y/o miembros del personal, creando situaciones de malestar en el Centro.
- b. El descuido o negligencia, no imputable a las condiciones físicas o psíquicas de la persona usuaria, en el uso del mobiliario, objetos o instalaciones de los centros.

4.6.5. Conductas contrarias a las normas de convivencia (graves)

- a. La reiteración de tres faltas leves cometidas en el plazo de un año.
- b. Falta de respeto, producida de forma continuada y manifestada en incorrección de trato o en actitudes o palabras desconsideradas o inconvenientes hacia el personal o personas usuarias.
- c. La sustracción de bienes o cualquier clase de objetos, propiedad del personal, visitantes o de otras personas usuarias del recurso.
- d. La utilización en las dependencias del centro, de aparatos y herramientas que supongan un riesgo para la seguridad de las personas usuarias, del personal y/o del centro.

4.6.6. Conductas contrarias a las normas de convivencia (muy graves)

- a. La reiteración de tres o más faltas graves cometidas en el plazo de un año.
- b. La agresión física o los malos tratos físicos o verbales a otras personas usuarias, a miembros del personal, o a cualquier persona que en calidad de profesional o visitante se relacione con el centro.

4.6.7. 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 Centro estando dirigidas a reparar el daño causado a las instalaciones o al material del Centro o a las pertenencias de otros usuarios.
- 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.

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

- En las conductas contrarias a las normas de convivencia de carácter leve, oído el usuario, los Cuidadores, Técnicos, Maestros de Taller, educadores, etc. mediante amonestación privada.
- En las conductas contrarias a las normas de convivencia de carácter grave y muy grave, oído el usuario, el Director del Centro, mediante las correcciones que estime oportunas señaladas en el apartado 4.7.
- Aquellas que por su gravedad excedan las competencias propias del Director, serán elevadas al Patronato de la Fundación.

El usuario, sus padres/tutores o representantes legales, podrán presentar una reclamación en el plazo de siete días naturales.

Madrid, noviembre de 2019