

## MUNICIPIOS

### Ayuntamiento de Ontinyent

*2024/04115 Anuncio del Ayuntamiento de Ontinyent sobre la aprobación inicial del reglamento regulador del régimen interno del Centro de Envejecimiento Activo del barrio de San Rafael.*

#### ANUNCIO

El Pleno del Ayuntamiento, en la sesión ordinaria celebrada el día 29 de febrero del 2024, ha aprobado inicialmente el Reglamento de Régimen Interno del Centro de Envejecimiento Activo del barrio de San Rafael.

Este expediente se somete a información pública durante un plazo de treinta días hábiles a fin de que puedan presentarse las reclamaciones y sugerencias que se estimen pertinentes por los interesados, de conformidad con lo que se establece en el artículo 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

#### VER ANEXO

Finalizado el plazo de exposición pública, sin que se hayan presentado alegaciones, se entenderá definitivamente adoptado el acuerdo inicial sin necesidad de acuerdo plenario.

Ontinyent, a 27 de marzo de 2024. —El alcalde, Jorge Rodríguez Gramage.



**REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DEL CENTRO DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO COMUNITARIO DEL BARRIO DE SAN RAFAEL**

ÍNDICE

PREÁMBULO.....	2
TITULO PRELIMINAR.....	3
Artículo 1. Objeto.....	3
Artículo 2. Ámbito de aplicación.....	3
TITULO PRIMERO: DE LA ORGANIZACIÓN DEL CENTRO.....	4
Artículo 3. Ubicación y zona de influencia.....	4
Artículo 4 Personas usuarias y forma de acceso.....	4
Artículo 5. Áreas de actuación del centro.....	4
Artículo 6. Horarios y calendarios del centro.....	4
Artículo 7. Servicios del Centro de Envejecimiento Activo Comunitario.....	5
TITULO SEGUNDO: DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES.....	5
Artículo 8. Derechos y obligaciones de las personas profesionales.....	5
Artículo 9. Derechos de las personas usuarias.....	7
Artículo 10. Deberes de las personas usuarias.....	8
TITULO TERCERO: DE LOS ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN.....	8
Artículo 11. Órganos de participación y representación de las personas usuaria....	8
Artículo 12. Proceso de elección de los miembros del Consell de usuarios y usuarias .....	9
Artículo 13. Funciones del Consell de usuarios y usuarias.....	9
Artículo 14. Funcionamiento interno del Consell de usuarios y usuarias.....	10
Artículo 15. Procedimiento para a la tramitación y resolución de quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos.....	10
TITULO CUARTO: DE INFRACCIONES Y SANCIONES.....	12
Artículo 16. Infracciones y sanciones.....	12



TITULO QUINTO: DE LAS CESIONES DE USO.....	13
Artículo 17. Cesión de uso del centro.....	13
Artículo 18. Prioridad en el uso de los espacios.....	14
Artículo 19. Objeto de la actividad, plazo, lugar y forma de presentación de la solicitud.....	14
Artículo 20. Utilización de equipos.....	14
Artículo 21. Obligaciones de las personas autorizadas.....	15
Artículo 22. Informes relativos a las solicitudes de uso.....	16
Disposición adicional primera.....	17
Disposición final.....	17

## PREÁMBULO

Los servicios sociales se definen a partir de los principios de universalidad, globalidad, prevención, atención integral, interés superior de la persona menor de edad, transversalidad, solidaridad, dimensión comunitaria, atención personalizada, interdisciplinariedad, respecto a la diferencia y a la diversidad, subsidiariedad y seguridad jurídica y tienen como objetivos la inclusión social, la autonomía personal, la calidad y la participación ciudadana, aplicando la perspectiva de género.

La perspectiva comunitaria, como principio de carácter general y transversal que rige el servicios sociales, implica que todas las intervenciones que se realizan desde los servicios sociales tienen que estar orientadas al desarrollo comunitario en todos sus ámbitos y tienen que fomentar los valores de la participación, el respeto, la convivencia y la solidaridad.

Las actuaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales se orientan, entre otros objetivos, a garantizar una atención integral, de carácter individual, familiar, grupal o comunitario, a las personas que accedan al mismo, que doy cobertura a sus necesidades sociales.

La atención primaria de carácter básico tiene, entre otros, las funciones fomentar la solidaridad y la participación activa de la ciudadanía, mediante la animación comunitaria y los programas de cooperación social que impulsan la iniciativa social, el asociacionismo y el voluntariado social.

La Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana, en el artículo 101.3 establece textualmente: «Las administraciones públicas tienen que promover la



participación otros colectivos y asociaciones próximas, realizar programas de actividades y talleres y establecer objetivos e indicadores que permiten evaluar la acción comunitaria. ».

El Pleno del Ayuntamiento en sesión celebrada el 31 de mayo de 2012 aprobó inicialmente el Reglamento de régimen interno del Centro de Mayores del barrio de San Rafel, que después de la tramitación oportuna aconteció aprobado definitivamente.

En la mencionada regulación, a la disposición adicional tercera, se decía: «El tiempo de vigencia del presente Reglamento es de 4 años y la propuesta de modificación podrá ser instada al menos por el 50% del Consejo de Centro», actualmente el Centro no tiene reglamento de régimen interno y en consecuencia hay que dotarlo de la dicha regulación.

En fecha 22 de marzo de 2023, se aprobó el Decreto 27/2023, de 10 de marzo, del Consejo, por el cual se regula la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

Al anexo IX del mencionado Decreto se establece la correspondencia de tipologías entre centros anteriores y centros del actual decreto. Los Centros Integrales de Mayores (CUMBRE) pasarán a nombrarse Centros de Envejecimiento Activo Comunitario o Puntos de Envejecimiento Activo Comunitario en los municipios con una población inferior a 3.000 habitantes.

Los Centros de Envejecimiento Activo Comunitario se definen como servicios de acción comunitaria para la prevención del riesgo de exclusión de las personas mayores por todo tipos de deterioro, por soledad no deseada o por cualquier otra circunstancia personal o social, además de servicios de promoción del envejecimiento activo de manera saludable en la comunidad de referencia.

El presente Reglamento cumple con aquello que se establece a la normativa y hace especial referencia a la existencia de un órgano de participación y a la regulación de un procedimiento de quejas, reclamaciones, agradecimientos y sugerencias.

La redacción del presente Reglamento se ha realizado de acuerdo con los principios de buena regulación que se establecen en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP). En referencia a estos principios hay que reseñar que el reglamento se basa en el establecimiento de un conjunto de objetivos, principios, derechos, responsabilidades y normas que regulan la convivencia de todos los miembros que conforman esta comunidad.

Respeto los principios de proporcionalidad, la disposición contiene la regulación imprescindible para atender las necesidades a cubrir por la norma, después de constatar que no existen otras medidas que imponen menores obligaciones en las personas destinatarias.



El principio de seguridad jurídica queda constatado en el hecho que esta disposición es coherente con el resto del ordenamiento jurídico tanto en el ámbito autonómico como nacional y de la Unión Europea, dando a un marco normativo establecido, predecible, claro y de certeza, que facilita su conocimiento y comprensión.

Los principios de participación y transparencia se articulan mediante el trámite del texto de proyecto de reglamento a la consideración de las personas e instituciones interesadas mediante el procedimiento que se recoge en el artículo 49 b) de la Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y el previo del artículo 133 de la LPACAP.

En conformidad con los principios de eficacia y eficiencia, esta norma evita cargas administrativas innecesarias o accesorias y racionaliza la gestión de los recursos públicos. A los efectos de aquello que establece el artículo 129.7 de la LPACAP y en referencia a la repercusión económica de la implantación de este Reglamento tiene que considerarse el sistema de responsabilidad compartida entre la Generalitat y el Ayuntamiento de Ontinyent establecido en la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana.

## TÍTULO PRELIMINAR

### Artículo 1. Objeto.

El objeto del presente Reglamento de régimen interior es regular la organización y funcionamiento interno del Centro de Envejecimiento Activo Comunitario del barrio de San Rafael.

### Artículo 2. Ámbito de aplicación.

Este Reglamento tiene carácter obligatorio, tanto para las personas profesionales que prestan sus servicios en el Centro, como para las personas usuarias, guardadores de hecho de las personas usuarias o personas responsables legales de las personas usuarias.

## TÍTULO PRIMERO: DE La ORGANIZACIÓN DEL CENTRO

### Artículo 3. Ubicación y zona de influencia.

El Centro de Envejecimiento Activo Comunitario se encuentra ubicado en Ontinyent, Avenida de Vicent Gironés Mora, 18.

La zona de influencia de este centro es el barrio de San Rafael de Ontinyent.

### Artículo 4 Personas usuarias y forma de acceso.



Podrá ser usuaria del centro la persona que tenga cumplidos los 60 años, que disfrute de autonomía personal y que, en cualquier caso, conserve las facultades funcionales.

El acceso se realizará mediante solicitud, en la cual figurarán los datos personales y firma de la persona solicitante, acompañada de una fotocopia del DNI, de la tarjeta de asistencia sanitaria y dos fotografías.

#### Artículo 5. Áreas de actuación del centro.

Las áreas de actuación del centro se concretarán en la realización de programas del ámbito social y educativo y de actividades físico-deportivas, sin perjuicio de ampliar las áreas de intervención.

En el programa del ámbito social y educativo se incluirán los puntos siguientes:

- Información, orientación, asesoramiento, acompañamiento y derivación ante situaciones de vulnerabilidad o riesgo de sufrirla.
- Prevención y detección de situaciones de soledad no deseada.
- Promoción del buen trato, detección y prevención de maltratos y sensibilización en materia de igualdad de género.
- Entrenamiento en competencias digitales, formación en tecnologías de la información y de la comunicación y eliminación de la brecha digital.
- Fomento de las relaciones interpersonales y la comunicación.
- Participación en programas comunitarios, culturales, intergeneracionales y de fomento del voluntariado social.
- Sensibilización, información y formación en materias importantes para las personas mayores.

En el programa de actividades físico-deportivas se incluirá el punto siguiente:

- Actividad física para el mantenimiento del buen estado físico y mental, así como la recuperación funcional y terapéutica de capacidades motoras.

#### Artículo 6. Horarios y calendarios del centro.

El Centro de Envejecimiento Activo Comunitario del barrio de San Rafael tendrá el siguiente horario de apertura: de lunes a viernes, de 10 a 13h y de 16 a 20h.

Este horario podrá ser modificado por la Alcaldía o la Concejalía delegada en función de las necesidades de ajuste de la jornada laboral de las personas trabajadoras del centro.



Así mismo, se presentará un calendario anual que se expondrá al público en las instalaciones del centro para que las personas usuarias conozcan los días de cierre y de apertura del centro.

#### Artículo 7. Servicios del Centro de Envejecimiento Activo Comunitario.

El Centro de Envejecimiento Activo Comunitario cuenta con el espacios generales siguientes:

- Zona de recepción e información
- Zona de cafetería con comedor
- Tres despachos
- Sala de reuniones o de atención individual
- Sala polivalente de actividades
- Dos aulas para la realización de talleres
- Lavabos accesibles
- Sala de podología
- Sala de peluquería
- Zona de biblioteca y lectura
- Sala de TV
- Sala de billares y juegos de mesa

La provisión de los servicios que se puedan realizar a los mencionados espacios se ajustará a la normativa vigente.

#### TÍTULO SEGUNDO: DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES

##### Artículo 8. Derechos y obligaciones de las personas profesionales.

Las personas profesionales del centro contarán en el ejercicio de sus funciones con todos los derechos y deberes reconocidos en la legislación aplicable.

Las personas profesionales dependientes del departamento de servicios sociales municipal, tanto en sus actuaciones externas como internas, se registrarán por el más absoluto respecto a la dignidad de cada persona, con total



independencia de su nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Igualmente se guardará el obligado deber de sigilo y confidencialidad de todas aquellas cuestiones que pertenecen a la esfera privada de las personas usuarias del centro.

Las personas profesionales tendrán derecho a:

a) Recibir un trato respetuoso y correcto por parte de personal responsable de los servicios, del resto de las personas profesionales y de las personas usuarias del centro.

b) Disponer de la orientación, información y formación que favorezca su conocimiento, adaptación al servicio y una adecuada atención profesional a las personas usuarias.

c) Participar, si procede, en la planificación, organización, seguimiento y evaluación de las prestaciones y servicios de aplicación en sus respectivos niveles de organización funcional y territorial, en los términos que prevé la normativa vigente y su desarrollo reglamentario.

d) Participar en la elaboración de instrumentos técnicos de seguimiento de evaluación desde sus respectivos niveles de organización funcional y territorial.

e) Disponer de los instrumentos y medios necesarios para desarrollar el trabajo adecuadamente y de acuerdo con los criterios de calidad que exige la normativa correspondiente.

f) Trabajar en red con personas profesionales de servicios sociales otros equipos, con el resto de sistemas públicos de protección social, así como con las entidades de tercer sector y organizaciones de ayuda mutua y de voluntariado social.

g) Disponer de una formación continua y de la actualización permanente de sus conocimientos durante su vida laboral, adecuadas a las características de su profesión, que permiten que la atención a las personas usuarias de los servicios sociales se ajuste a las pautas de buena práctica profesional.

h) Proteger su identidad y sus datos personales para cumplir las funciones encomendadas y para prestar correctamente el servicio, segundose establezca por reglamento.

i) Recibir una supervisión por parte de los equipos supervisores de servicios sociales reconocidos para ejercer estas tareas.

j) Renunciar a prestar atención profesional ante situaciones de injurias, amenazas o agresiones contra ellas, siempre que esto no comporte desatención, de acuerdo con el procedimiento que se establece.





k) Que se cumpla en su puesto de trabajo la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, salud e higiene laboral.

l) Al ejercicio efectivo de las funciones y tareas propias de su condición profesional y, en caso de ser personal empleado público, a ocupar un puesto de trabajo definido en el instrumento de ordenación de personal de la correspondiente administración pública.

m) Unas condiciones laborales dignas y de acuerdo con su categoría profesional, sin que se puedan dar situaciones de discriminación de ningún tipo.

Las personas profesionales del Centro de Envejecimiento Activo Comunitario, además de ajustar su actuación a los deberes que los impone la normativa aplicable y, en su caso, al código deontológico propio de su disciplina, tendrán los deberes siguientes:

a) Respetar todos los derechos establecidos para las personas usuarias y personas profesionales y favorecer su desempeño.

b) Conocer y cumplir la normativa vigente al ámbito de los servicios sociales y, en particular, las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento de los servicios que gestionan y dónde ejercen su actividad.

c) Informar a la instancia competente inmediatamente superior de las situaciones de malas prácticas profesionales y cualquier otra situación que, según criterios profesionales y basándose en los elementos de valoración de que dispone, puedan comportar una vulneración de derechos.

d) Participar, de acuerdo con sus conocimientos e información, en la elaboración de instrumentos técnicos, de seguimiento o evaluación, desde sus respectivos niveles funcionales y territoriales, e informar de posibles mejoras respecto al funcionamiento, la organización o las instalaciones donde se efectúa la provisión de servicios sociales.

e) Trabajar en red con personas profesionales otros equipos.

f) Formar parte de los procesos de evaluación periódica de la prestación del servicio.

g) Asistir, en función de las necesidades del servicio correspondiente, en los cursos, jornadas y otras actividades de formación y de supervisión que sus respectivas entidades programan respecto de los planes de formación de personal cuando tengan relación directa con suyo puesto de trabajo.

h) Facilitar a las personas usuarias información sobre el proceso de intervención y sus contenidos, de manera entendedora y accesible.

y) Respetar las opiniones, criterios y decisiones que las personas usuarias adoptan por ellas mismas, de acuerdo con el que establece el ordenamiento jurídico y, en su caso, de acuerdo con en una resolución judicial.



j) Mantener, en sus relaciones con otras personas profesionales y usuarias, un comportamiento basado en el respeto mutuo y en la no discriminación, asegurando la confidencialidad de los datos referidos a personas, situaciones y procesos de intervención, de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

k) Respetar las normas de convivencia y los reglamentos de régimen interior en los centros donde prestan sus servicios.

l) Respetar y utilizar correctamente los bienes amueblados y las instalaciones de los servicios en que desarrollan sus funciones.

#### Artículo 9. Derechos de las personas usuarias.

Las personas usuarias del Centro de Envejecimiento Activo Comunitario tienen los derechos siguientes:

a) Obtener una información completa, veraz, continuada, comprensible, accesible, suficiente y eficaz sobre la atención social y sobre las condiciones de acceso a la misma.

b) Obtener una respuesta motivada, diligente y eficaz ante su petición y obtener la resolución a su demanda del servicio.

c) Recibir una atención personalizada integral, a lo largo de su ciclo vital, en que se consideran los aspectos individuales, familiares y comunitarios.

d) Disponer de un análisis de necesidades individuales, familiares o sociales y, si procede, de un plan personalizado de intervención social.

e) Disponer de una persona profesional de referencia que vele por la coherencia, la coordinación con los otros sistemas de protección social y la globalidad y continuidad del proceso de atención.

f) Participar en la elaboración de los procesos de intervención social que los afectan y en la toma de decisiones relativas a ellos mismos, contando con los apoyos humanos, materiales, técnicos o tecnológicos necesarios.

g) Realizar sugerencias y reclamaciones, por medio de procedimientos regulados ágiles, accesibles y transparentes, que se tengan en cuenta en el proceso de seguimiento y evaluación de la intervención.

h) Intervenir en los órganos de participación existentes, en los términos establecidos.

i) Ser atendidas bajo el principio de libertad de elección y de accesibilidad de la comunicación, para garantizar la correcta recepción y comprensión de la información y que su opinión pueda ser expresada y entendimiento de forma



adecuada: con apoyos a la comunicación oral, con el uso de la lengua de signos o con cualquier otro sistema de mediación a la comunicación.

j) Ser atendidas en cualquier de los dos idiomas oficiales en la Comunidad Valenciana, respetando sus derechos lingüísticos en los términos que establece la normativa vigente.

Artículo 10. Deberes de las personas usuarias.

Las personas usuarias del Centro de Envejecimiento Activo Comunitario tienen las obligaciones siguientes:

a) Adoptar una conducta basada en el respeto de los derechos reconocidos a las personas usuarias y profesionales que los atiendan, a la no discriminación y la colaboración.

b) Comprometerse a participar activamente en su propio proceso de mejora, autonomía personal e inclusión social colaborando con las personas profesionales de servicios sociales responsables de su atención, seguimiento y evaluación de la intervención.

c) Respetar los derechos reconocidos a las personas usuarias y las personas profesionales.

d) Cumplir con el presente Reglamento de régimen interior del servicio.

e) Respetar y utilizar adecuadamente las instalaciones.

### TÍTULO TERCERO: DE LOS ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN

Artículo 11. Órganos de participación y representación de las personas usuarias.

El Consejo de usuarios y usuarias es el órgano de participación y representación de las personas usuarias en el funcionamiento del centro. El Consejo de usuarios y usuarias está compuesto por las personas delegadas elegidas anualmente por y entre los integrantes de cada actividad.

La Presidencia lo ostentará quién ostento la Concejalía delegada de Mayores Activos y Participación Ciudadana o el cargo equivalente y actuará como suplente quien ostento la Concejalía delegada del Área de Sanidad, Igualdad y Política para las Personas o el cargo equivalente.

La Secretaría estará representada por la persona coordinadora de servicios sociales y actuará como suplente el personal técnico del Área.



Artículo 12. Proceso de elección de los miembros del Consejo de usuarios y usuarias.

Anualmente a lo largo del último trimestre, con una antelación mínima de 15 días, se convocará la fecha por la elección de cada persona delegada dentro de cada una de las actividades:

- En las actividades que requieran una inscripción previa, las personas electoras y elegibles serán sus integrantes y las votaciones, si procede, se harán en el horario de la actividad.
- En las actividades que no tengan inscripción previa, se realizará un listado de las personas usuarias que quieran participar en la elección de la persona delegada. En caso de haber más de una persona candidata, se establecerá una fecha, con una antelación mínima de 15 días, para convocar la fecha por la elección.

En caso de renuncia o vacante por cualquier motivo, la representación pasará a ostentarla la persona siguiente más votada dentro de su grupo y así sucesivamente. Los empates se resolverán en favor de la persona más antigua como usuario o usuaria del centro.

Se podrá ostentar una sola representación por persona usuaria. En el supuesto de que una misma persona usuaria resulto elegida por dos actividades, la delegación será ostentada por la siguiente persona en número de votos.

Artículo 13. Funciones del Consejo de usuarios y usuarias.

Se establecen como funciones del Consejo de usuarios y usuarias las siguientes:

- Recoger las demandas, sugerencias y propuestas que sean transmitidas por los componentes de la actividad de la que forman parte y tratarlas al Consejo.
- Elevar a la entidad titular del centro las sugerencias oportunas para el buen funcionamiento del mismo.
- Transmitir a los componentes de la actividad toda la información de interés para las personas usuarias.
- Colaborar con la entidad titular, el personal y las personas usuarias para facilitar el correcto funcionamiento tanto del centro como de la actividad y la consecución de los objetivos encomendados.
- Conocer los programas de actuación del centro, proponer criterios y colaborar en el desarrollo de los mismos.
- Fomentar las relaciones de convivencia y participación de las personas usuarias del centro.



- Estimular la solidaridad entre las personas usuarias, impulsando y procurando la participación comunitaria.
- Imponer las sanciones correspondientes a las personas usuarias por incumplimiento del presente Reglamento de regimos interior.
- Proponer las normas de régimen interno que complementen las genéricas de funcionamiento del centro, de acuerdo con las directrices que la entidad titular establezca a ese efecto.
- Recibir información y colaborar en la difusión de las prestaciones, servicios, recursos y actividades existentes en el centro destinadas a las personas mayores.
- Promover homenajes, menciones honoríficas, concesión de placas, etc., en favor de aquellas entidades o personas que por su colaboración o participación destacada que sean merecedoras de esa distinción.
- Cualquier otra función que le sea atribuida por normas reglamentarias o se desprendan de su naturaleza como órgano de asesoramiento, de participación y colaboración.

#### Artículo 14. Funcionamiento interno del Consejo de usuarios y usuarias.

El Consejo se reunirá cuatrimestralmente en sesión ordinaria.

En sesión extraordinaria podrá reunirse las veces que se estime oportuno siempre que la urgencia de los temas a tratar lo requiera.

La convocatoria de las reuniones la realizará la persona que ostento la Secretaría con una antelación mínima de cinco días.

Todas las reuniones del Consejo se registrarán a través de actas, en las cuales tendrán que figurar las personas #asistente, orden del día de la reunión, circunstancias del lugar y tiempo que se ha celebrado, los puntos principales de deliberación así como el contenido de los acuerdos adoptados.

La representación de los usuarios y usuarias al Consejo no podrá ser delegada en jefe otra persona.

Las deliberaciones serán moderadas por la representación de la Administración o persona en quien delego.

Los acuerdos que adopto el Consejo dentro de sus competencias serán logrados por todos los miembros. Ningún acuerdo podrá ir en contra de las normas establecidas por el presente reglamento.

Los miembros del Consejo de usuarios y usuarias no podrán tomar unilateralmente iniciativas que sean competencia del Consejo si no es por



extrema necesidad y urgencia. Estas iniciativas se tendrán que tratar en la siguiente reunión del Consejo.

Artículo 15. Procedimiento para la tramitación y resolución de quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos.

El Decreto 27/2023 en el artículo 17 establece que “Las personas usuarias de servicios sociales tienen derecho a formular sugerencias y a presentar quejas y reclamaciones ante las personas responsables de los centros, servicios o programas sobre cualquier aspecto que consideran incorrecto y, en particular, sobre las prestaciones que están recibiendo, el trato que se los está dispensando o la vulneración de sus derechos.”

Para el desempeño de esta normativa se establecen dos vías para las personas usuarias del centro o su representación legal, si procede:

- Buzón de sugerencias: en el buzón habilitado a tal efecto en el Centro de Envejecimiento Activo Comunitario por medio de una hoja modelo que estará a disposición de las personas usuarias.
- Libro de reclamaciones del Centro de Envejecimiento Activo Comunitario, a disposición de quien lo solicite.

No se admitirán las quejas o reclamaciones en los siguientes casos:

- a) Si se excede la competencia de Servicios Sociales.
- b) Si los incidentes y acciones tuvieron lugar más de doce meses antes de la presentación de la queja, excepto que tengan una continuidad en el tiempo.
- c) Si las actuaciones han sido objeto o están pendientes de resolución judicial o administrativa.

La declaración de no admisión será siempre motivada y se notificará a la persona solicitante. En el supuesto del apartado a), la queja se remitirá al órgano competente desprendido de comunicarlo a la persona usuaria.

La respuesta a las sugerencias, agradecimientos, quejas y reclamaciones que se plantean se llevará a cabo en un plazo máximo de un mes desde la fecha de la recepción del escrito.

La tramitación puede consistir en las siguientes actuaciones:

- a) Formular una propuesta de mediación, cuando la naturaleza de la cuestión objeto de la queja lo permita y así sea aceptado por la persona que formuló la queja.
- b) Proceder a la investigación de los hechos y circunstancias que sean objeto de queja, elaborando un informe al cual se incorporarán las pruebas que se consideran de interés.



c) Proponer las medidas que se tendrían que adoptar como solución al conflicto planteado.

Finalizada la tramitación se dará traslado de las actuaciones a las personas interesadas y se adoptarán las medidas necesarias.

El Centro de Envejecimiento Activo Comunitario mantendrá un archivo con los formularios de sugerencias donde quedo constancia de los datos de la persona usuaria, de la fecha de presentación y resolución, de la identidad de quien haya participado en su análisis, de su aceptación o denegación así como toda la documentación relacionada con su tramitación.

La formulación de una queja no condiciona el ejercicio otras reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo o judicial que puedan corresponder a la ciudadanía ni supone por lo tanto la paralización de los plazos para la interposición de las mismas.

#### TÍTULO CUARTO: DE INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 16. Infracciones y sanciones.

Las infracciones o actuaciones anómalas de las personas usuarias en el Centro de Envejecimiento Activo Comunitario o en las actividades que se desarrollan pueden ser leves, graves y muy graves.

Infracciones leves:

- Irregularidad en la observación de las prescripciones contenidas al Reglamento que no tengan trascendencia directa sobre los derechos de las personas, su salud y su seguridad.
- Alteración de las normas de convivencia y respeto mutuo, creando en el centro situaciones de malestar de carácter leve.
- Incumplimiento de las instrucciones dadas por las personas profesionales del centro para el buen desarrollo de las actividades organizadas.
- Uso inadecuado de las instalaciones y equipación del centro o perturbación de las actividades del mismo.

Infracciones graves:

- Alteración de las normas de convivencia de forma habitual, cuando se generan situaciones de malestar de carácter grave en el centro.
- Uso de aparatos o zonas no autorizadas previamente.



- Promoción y participación en altercados, peleas de cualquier tipo con las personas usuarias o personal del centro, siempre que no se deriven daños graves a terceros.
- Faltas de respeto o insultos al personal del centro o el resto de personas usuarias o visitantes.
- Falseamiento de datos, en relación al goce de cualquier prestación, servicios o actividad.
- Incumplimiento de las sanciones impuestas por la comisión de infracciones de carácter grave o muy grave.

#### Infracciones muy graves:

- Agresiones físicas o maltratos psicológicos graves a otras personas usuarias o personal del centro o a terceros que se encuentran en el centro.
- Condenas por acoso sexual a personas usuarias o personal del centro.
- Sustracción de bienes o deterioro intencionado de cualquier clase de aparatos u otros objetos del centro, otras personas usuarias o del personal del centro.

Las sanciones que se pueden imponer a los usuarios y usuarias que realizan algunas de las faltas mencionadas anteriormente, serán las siguientes:

#### Sanciones por infracciones leves:

- Amonestación verbal privada
- Amonestación escrita
- Prohibición del derecho al disfrute de servicios lúdicos y de la participación en actividades del centro hasta dos meses.

#### Sanciones por infracciones graves y muy graves (según el alcance, entidad y efectos de la infracción):

- Suspensión de la condición de persona usuaria del centro por un tiempo entre tres meses y hasta cinco años.
- Pérdida de la condición de persona usuaria del centro e inhabilitación para pertenecer a cualquier otro centro de la Consellería de Bienestar Social por un periodo de hasta cinco años.
- Las personas usuarias sancionadas con infracciones graves o muy graves no podrán participar como elegibles en los procesos electorales que se celebran en el centro mientras no restó cumplida o prescrita la sanción.





La prescripción de las infracciones y sanciones se regirá por aquello que dispone la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana.

El carácter disciplinario de las sanciones no exonerará de las posibles responsabilidades civiles o penales.

Calificadas las infracciones, las sanciones se graduarán en relación 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 o reparación de los daños de toda índole que se hayan podido producir.

Se considera que se produce reiteración y reincidencia cuando el responsable de la falta haya sido sancionado mediante resolución firme por la comisión de otra falta de la misma naturaleza en el plazo de un año en el caso de las infracciones leves, de dos años para las graves y de cinco años para las muy graves.

Expedientes sancionadores:

El procedimiento sancionador se ajustará a aquello que dispone la ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público; la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y cualquier otra ley que resulte aplicable.

## TÍTULO QUINTO: DE LAS CESIONES De USO

Artículo 17. Cesión de uso del centro.

Podrán solicitar el uso del Centro de Envejecimiento Activo Comunitario:

- Los servicios que integran el Ayuntamiento de Ontinyent.
- Los organismos autónomos dependientes del Ayuntamiento de Ontinyent.
- Otras administraciones públicas.
- Asociaciones y fundaciones o cualquier otra entidad de carácter asociativo sin ánimo de lucro, cuando la actividad solicitada tenga carácter social o de animación comunitaria relacionada con las personas mayores.
- Otras personas físicas o jurídicas, siempre que la actividad solicitada tenga carácter social o de animación comunitaria y sin ánimo de lucro.

Todas las actividades y cesiones de uso tendrán que ser aprobadas previamente. El Centro de Envejecimiento Activo Comunitario no podrá ser suyo de ninguna asociación.



#### Artículo 18. Prioridad en el uso de los espacios.

En el supuesto de coincidencia en el tiempo y espacio se dirimirá en conformidad con la orden siguiente:

- Actividades propias o realizadas por la Concejalía delegada de Mayores Activos y Participación Ciudadana y la Concejalía delegada del área de Igualdad, Sanidad y Política para las Personas o análogas.
- Otros servicios municipales o administraciones públicas cuando las actividades tengan impacto en el territorio de acción del centro.
- Personas físicas, asociaciones, fundaciones o cualquier entidad de carácter asociativo sin ánimo de lucro, domiciliadas en el municipio de Ontinyent, siempre que la actividad que se quiere realizar esté relacionada con las personas mayores.
- Otras personas físicas o jurídicas, siempre que la actividad solicitada tenga carácter social o de animación comunitaria y sin ánimo de lucro.

#### Artículo 19. Objeto de la actividad, plazo, lugar y forma de presentación de la solicitud.

La solicitud se presentará con una antelación mínima de 15 días respecto de la fecha prevista para el uso del espacio, a excepción de supuestos de urgencia debidamente justificados.

Las solicitudes se tramitarán por registro electrónico conforme a aquello que establece el artículo 14 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Con la solicitud habrá que aportar la documentación siguiente:

- Proyecto memoria de la actividad.
- Seguro de responsabilidad civil.

#### Artículo 20. Utilización de equipos.

En el supuesto de que la actividad requiera la cesión de uso de equipos de sonido, iluminación, proyección o cualquier otra equipación del cual dispongo el centro, las personas autorizadas firmarán un documento de recepción y devolución que los será facilidad en el propio centro, asumiendo la responsabilidad de su adecuado uso durante el tiempo que duro la cesión. La firma de este documento será requisito para el uso de los equipos.

Si se produjeron desperfectos atribuibles a un mal uso, la entidad se hará responsable de su reparación o de su reposición. El coste de cualquier otro



material complementario al disponible en el centro, previa valoración, será a cargo del solicitante de manera total o parcial.

La persona responsable de la utilización de los equipos municipales cedidos que lo requiera tendrá que contar con la habilitación profesional, licencia, autorización y, en su caso, los seguros que resultan exigidas por la normativa de aplicación.

Tendrán que cumplirse los mismos requisitos aunque se trate de equipos aportados por la entidad. En este caso, los equipos que aporte la entidad tendrán que ajustarse a la capacidad de la red eléctrica del centro y el personal responsable del mismo tendrá que proporcionar la información a la entidad.

Queda expresamente prohibida la manipulación de los aparatos de frío y calor por parte de las personas autorizadas, se tendrá que solicitar al personal del centro la regulación necesaria.

#### Artículo 21. Obligaciones de las personas autorizadas.

Con independencia de las que puedan recordarse de manera específica en el documento de autorización, se establecen las siguientes obligaciones:

- Desarrollar la actividad con el contenido descrito en la solicitud y en los horarios autorizados.
- Hacer un buen uso de las instalaciones, mobiliario, equipos y equipaciones que se facilitan, siguiendo las indicaciones del personal del centro.
- Si se produjeron desperfectos atribuibles a un mal uso, se harán responsables de su reparación o de la reposición del material original.
- Hacer uso exclusivamente de los espacios autorizados en los horarios autorizados y para el desarrollo de la actividad descrita.
- Respetar los aforos del espacio cedido.
- Dejar el espacio en perfectas condiciones de uso, procediendo, en su caso, a la retirada o desmontaje de los elementos instalados, así como a la limpieza básica del espacio, de forma que quede en iguales condiciones en qué fue cedido.
- No introducir comer ni bebida en los espacios autorizados.
- El Ayuntamiento podrá determinar que en la publicidad o documentos referentes a la actividad se tenga que hacer constar la colaboración del Ayuntamiento de Ontinyent y, en su caso, el carácter gratuito de esta.
- Cumplir cualquier indicación o sugerencia que los pueda ser planteada por el responsable del centro, el cual podrá acceder en los espacios cedidos a efectos de comprobación del normal desarrollo de la actividad.
- Asumir cualquier gasto derivado de la actividad programada.



- La entidad tendrá que realizar, en el supuesto de que le sea requerida por Servicios sociales, una contraprestación por la cesión, que será valorada por el responsable del centro y vinculada a la actividad realizada por la entidad.
- No alterar las normas de convivencia y adoptar una actitud de respeto hacia las personas usuarias y el personal del centro.
- Las personas solicitantes tendrán que designar una persona responsable que, en todo momento, se tendrá que encontrar presente durante la realización de la actividad.
- Presentar una memoria de la actividad una vez haya concluido la misma, cuando sea requerida por esta Administración.
- Respetar y velar por el desempeño de las medidas de seguridad en materia de prevención de riesgos establecidas en el plan de emergencia del centro, además de las instrucciones e indicaciones que los puedan ser formuladas por el responsable del centro.
- Suscribirse a una póliza de responsabilidad civil con entidad aseguradora que cubra el desarrollo de la actividad y personas que en ella participan, en aquellas que comportan un riesgo.

#### Artículo 22. Informes relativos a las solicitudes de uso

Con carácter general, el uso de los espacios quedará sometido a informe, favorable o desfavorable, del responsable técnico del centro.

Sin embargo, corresponderá a la coordinadora de Servicios sociales, previa propuesta del responsable técnico del centro, informar aquellas solicitudes cursadas con suficiente antelación y correspondientes a actividades de larga duración o que implican el pago de entrada o matrícula.

El personal del Área correspondiente podrá inspeccionar las actuaciones objeto de la cesión, con el fin de comprobar su adecuación a la actividad programada y a las condiciones de la autorización otorgada. Si a consecuencia de este seguimiento, se constata el incumplimiento de las obligaciones establecidas o de las condiciones impuestas, podrá acordarse la suspensión de la actividad, redactándose un informe por el responsable del centro que será remitido a la persona coordinadora de Servicios sociales, que se encargará de resolver el asunto, previa audiencia de la persona interesada.

Podrán ser causas, entre otras, de suspensión de la cesión del uso o motivo de informe desfavorable de solicitudes posteriores:

- Que la actividad desarrollada no se corresponda con la autorizada.
- Alterar las normas de convivencia y respeto, creando situaciones de malestar.



- Utilizar inadecuadamente las instalaciones, equipos cedidos o bienes.
- Participar o promover altercados o desórdenes públicos de cualquier tipo.
- Sustraer bienes o cualquier clase de objetos propiedad del centro, del personal o de las personas usuarias.
- Utilizar en las dependencias del centro, aparatos o herramientas no autorizadas, así como introducir objetos que puedan causar daños o productos inflamables.
- Ocultar o falsear datos en relación con el goce de cualquier prestación o servicio.
- La agresión verbal o física a otras personas usuarias o al personal del centro.
- No atender las indicaciones que los sean formuladas por el responsable del centro.
- Ocasionar desperfectos de manera intencionada en los espacios o equipos cedidos.
- Exceder los aforos máximos del recinto creando situaciones de riesgo o peligro para los usuarios y usuarias del centro.
- Incumplir las medidas de seguridad establecidas en el Plan de emergencia del centro o las instrucciones e indicaciones que, en esta materia, le hayan sido formuladas por el responsable del centro.
- Exceder los horarios autorizados.

La Concejalía correspondiente se reserva la facultad de suspender o dejar sin efecto el uso del espacio cedido por necesidades del centro, otros servicios municipales o por causas sobrevenidas de interés general.

Disposición adicional primera.

Cualquier otro aspecto no previsto en este Reglamento se ajustará a la normativa de servicios sociales o cualquier otra que específicamente le pueda afectar.

Disposición final.

La entrada en vigor de este Reglamento se producirá en el día siguiente de en el cuya publicación en el Boletín Oficial de la Provincia siempre que haya transcurrido el plazo al que hace referencia el artículo 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.

