

Rev.0

**REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DEL SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA VIDA
INDEPENDIENTE DE FUNDACIÓN RAÍLES**

1. OBJETO

2. PERSONAS USUARIAS.

1.1. ADMISIÓN.

1.2. BAJAS.

3. DERECHOS Y DEBERES.

3.1. PERSONAS USUARIAS.

3.1.1. Derechos

3.1.2. Deberes

3.2. FAMILIAS Y RED DE APOYO.

3.2.1. Derechos

3.2.2. Deberes

4. NORMATIVA GENERAL.

5. RÉGIMEN SANCIONADOR.

5.1.1. Falta leves

5.1.2. Faltas graves

5.1.3. Faltas muy graves

5.1.4. Sanciones.

6. DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN.

1. OBJETO

Este Reglamento de Régimen Interior (en adelante RRI) pretende regular la convivencia en el Servicio de Promoción de la Vida Independiente de la Fundación Raíles, promoviendo la participación responsable de todos sus miembros y grupos de interés.

Este Reglamento de Régimen Interior fue aprobado en reunión de Patronato celebrada junio de 2024.

ENTIDAD TITULAR

La entidad titular es la Fundación RAÍLES, con personalidad jurídica, plena capacidad y autonomía, reconocidas en la legislación vigente.

2. PERSONAS USUARIAS.

Como norma general, la relación entre la entidad, las personas usuarias o participantes en este Servicio, y sus familiares o personas de apoyo, se regirá por este reglamento como por la normativa específica vigente que regule sus actividades.

2.1. Admisión

1. Las plazas de este Servicio tienen la consideración de “plaza privada”, por lo que corresponde al Servicio de Promoción de la Vida Independiente, la determinación de las plazas, previa valoración técnica del equipo de profesionales.

2.2. Bajas

1. Por renuncia voluntaria, que deberá hacerse por escrito de forma expresa por parte de la persona usuaria/participante cuando esté capacitada legalmente para ello, y/o por su tutor/a legal.
2. Por necesitar una atención especializada que requiera otro tipo de servicio.
3. Cuando de las conductas de la persona usuaria/participante se deriven graves riesgos para sí, para terceras personas y/o para las instalaciones.
4. Por defunción.
5. Por la falta de pago de los recibos devengados por el uso del Servicio.

3. DERECHOS Y DEBERES

Las personas usuarias y sus familias están amparadas en cuanto a sus derechos y deberes por la LEY 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. <https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/aud/servicios-sociales/bocm-20221222-2.pdf>. El conjunto de derechos de las personas usuarias está recogido en el Artículo 5 de este documento, que será entregado a todas las personas participantes y sus familias, profesionales y estará visible en las instalaciones del Servicio.

Además, se recogen un conjunto de Derechos y Deberes que son de aplicación en el ámbito de los centros y servicios de la entidad.

3.1. Personas usuarias.

3.1.1. Derechos

Toda persona usuaria, gozará de los derechos que se recogen a continuación, sin perjuicio de cualquier otro que pueda corresponderle. La relación de Derechos deberá estar expuesta en lugar visible en los Centros.

1. Recibir una información suficiente y veraz, en términos comprensibles, y universalmente accesible, sobre las prestaciones y los derechos públicos subjetivos comprendidos en el marco del sistema y sobre los requisitos necesarios para el acceso a ellos.
2. Ser atendida de forma individualizada, en condiciones de igualdad y no discriminación, de manera que respete la dignidad personal, basada en la mutua consideración, tolerancia y colaboración. Tener asignado un profesional de referencia que asegure la coherencia y globalidad del proceso de atención y la libre elección del mismo, en los términos que se establezcan por vía reglamentaria, sin perjuicio de la intervención de otros profesionales conforme a la naturaleza de cada necesidad.
3. Obtener una valoración inicial que permita articular un plan individualizado de intervención ajustado a sus necesidades y orientado a la promoción de su autonomía, inclusión social y calidad de vida y coordinado, cuando esté indicado, con otros sistemas de atención y promoción social como el sanitario, educativo, de empleo, de vivienda y aquellos otros que puedan confluir con la acción de los servicios sociales.
4. Participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención social y elegir el tipo de medidas o recursos a aplicar, cuando sea posible en virtud del tipo de intervención realizada, entre las opciones presentadas por los profesionales que atienden su caso.
5. Recibir, en su caso, el apoyo necesario en el ejercicio de su capacidad jurídica, de conformidad con el Código Civil.
6. Disponer de una Historia Social Única, accesible de forma universal para el usuario, el profesional de referencia y aquellos cuya intervención se requiera para prestar una atención personalizada e integral.
7. Obtener la garantía de confidencialidad respecto a la información que sea conocida por los servicios sociales en el proceso de evaluación, prestación de servicios y acompañamiento profesional y la protección de sus datos personales con arreglo a la legislación vigente.
8. Acceder y cesar voluntariamente en la utilización de la prestación, en los términos legalmente establecidos, así como mantener su continuidad siempre que persistan las condiciones que originaron su concesión. En ningún caso podrá establecerse una

- intervención o ingreso en centro sin la voluntad del usuario y que suponga privación o restricción de la libertad individual salvo en los casos y con las formas previstas en la ley.
9. Acceder a los cauces de información, sugerencia y queja que permitan el ejercicio efectivo y la defensa de sus derechos.
 10. Participar en los órganos de representación del Sistema Público de Servicios Sociales, directamente o a través de las asociaciones legalmente constituidas para la defensa de sus derechos, así como en aquellos órganos de participación que pudieran existir en el ámbito de actuación de la iniciativa privada, en la forma que se determine en el reglamento de su creación.
 11. Recibir la información necesaria para el cumplimiento de las funciones de participación en las que intervenga, bien sea a título individual o como representantes de entidades, de acuerdo con la legislación vigente.
 12. Obtener respuesta de las Administraciones públicas en el plazo legalmente establecido, en el ejercicio de los derechos contenidos en este artículo.
 13. En relación con la atención en los centros y los servicios de atención social del Sistema Público de Servicios Sociales, toda persona usuaria tendrá, además de los señalados en el número anterior, derecho a:
 14. Acceder a los centros o servicios en condiciones de igualdad y no discriminación.
 15. Obtener un programa de intervención individual definido y realizado con la participación y el conocimiento del usuario.
 16. Preservar la intimidad personal y familiar.
 17. Mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas, con las limitaciones que puedan establecerse en virtud de resolución administrativa o judicial, en los casos previstos por la ley. e) Participar en las actividades que se desarrollen en el centro o servicio.
 18. Conocer el reglamento de régimen interior, que garantizará sus derechos.
 19. Ingresar, permanecer en el centro y salir de él libremente mientras dure su estancia, con respeto a las normas de convivencia y funcionamiento establecidas, que no podrán afectar negativamente al desarrollo de su vida personal y social, sin perjuicio de lo dispuesto, cuando proceda, por la autoridad judicial respecto de las personas con discapacidad con medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica y menores de edad con medidas judiciales o de protección.
 20. No ser sometidas a restricción física o tratamiento farmacológico sin prescripción facultativa ni supervisión. Cuando exista un riesgo evidente para la seguridad de los usuarios u otras personas y resulte necesaria la adopción de medidas urgentes de esta naturaleza, estas deberán recibir validación facultativa en el plazo más breve posible y, en todo caso, inferior a 24 horas. Las actuaciones se motivarán por escrito y tendrán constancia formal en la Historia Social Única de los usuarios, de acuerdo con lo que se establezca por vía reglamentaria.

3.1.2. Deberes

1. A cumplir las normas determinadas en las condiciones generales de utilización del Servicio. Cumplir con este Reglamento de régimen interior.
2. A observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración encaminada a facilitar una mejor convivencia.
3. A facilitar toda la información necesaria para valorar sus circunstancias y responsabilizarse de la veracidad de dicha información, así como informar de los cambios que se produzcan respecto a su situación, sin perjuicio de las obligaciones del Servicio en esta materia.

4. A intentar cumplir con los objetivos y actividades pactadas en su Plan Personal, incluyendo las contenidas en su Plan de Apoyo Conductual Positivo, si fuera el caso.

3.2. Familia y red de apoyo:

3.2.1. Derechos

1. A recibir información sobre la organización y el funcionamiento de los Centros y Servicios.
2. A ser informados de la evolución de la persona usuaria en los centros y servicios, participando junto con el Equipo Técnico del Servicio en la toma de decisiones.
3. A conocer el Plan Personal de su familiar o tutelado/a y a poder aportar sugerencias, siempre y cuando la persona usuaria/participante, en el caso de no estar en situación de incapacidad legal, lo autorice de forma explícita.
4. A ser atendidos/as por el personal del Servicio, dentro de los días y horarios establecidos, a fin de recibir o transmitir la información que crean oportuna.
5. A la máxima intimidad personal y a la máxima privacidad posibles a la protección de la propia imagen. Al secreto profesional de su historia sanitaria y social y a la protección de sus datos personales, según el RGPD vigente.
6. A presentar reclamaciones y sugerencias, según el Procedimiento de Sugerencias establecido en el Plan de Calidad de la Fundación.
7. A participar en todos los órganos de gestión de los que disponga el Centro para representantes legales o de hecho, así como a elegir a sus representantes al mismo y/o poder presentarse para formar parte de estos órganos.
8. A participar en todas las reuniones, actividades o programas dirigidos a familiares que en los centros se desarrolle y organice o las que ellos mismos promuevan.

3.2.2. Deberes

1. A facilitar cuanta documentación legal, personal, médica o de cualquier otro tipo, de su familiar o tutelado/a le sea necesaria a la Dirección, responsable del Centro o personal autorizado, o bien a los servicios administrativos del centro o entidad.
2. A firmar aquellas autorizaciones, confirmaciones y recibos que sean indispensables para el buen funcionamiento de las actividades y programas en la que ha de participar la persona usuaria en el desarrollo y evolución de su Plan Personal.
3. A comprometerse personalmente a que la persona usuaria cumplirá con el Plan Establecido, así como a procurar que cumpla las normas del mismo y sus obligaciones. Tendrán que justificar las ausencias por escrito.
4. Asistir a las reuniones a que sean convocados por el Servicio y participar dentro de sus posibilidades en aquellas actividades a las que sean convocados.
5. A facilitar el cumplimiento de los objetivos y actividades pactadas en el Plan Personal del/la usuario/a, incluyendo aquellos contenidos en el Plan de Apoyo Conductual Positivo, si fuera el caso.
6. A facilitar la información de tratamiento, instrucciones específicas asistenciales o médicas al centro, para poder ser incorporados al programa individualizado del usuario.

4. NORMATIVA GENERAL

1. Como regla general, la prestación de cada servicio se ajustará en cuanto a horarios, plazos, programas y resto de condiciones a lo contenido en la Programación general del servicio. Los servicios privados se ajustarán a lo reflejado en los contratos de prestación suscritos entre Fundación Raíles y las personas participantes.
2. Todas las personas usuarias/participantes tendrán un Plan Personal que responda a sus necesidades e intereses, y en caso de considerarse oportuno, contarán con un Plan de Apoyo Conductual Positivo. Este Plan será elaborado desde una perspectiva terapéutica, proponiendo medidas alternativas (programáticas, ambientales, farmacológicas...) para prevenir la aparición de las conductas problemáticas, y será el documento de referencia a tener en cuenta antes de recurrir a cualquier medida sancionadora.
3. El Servicio dispondrá de hojas de reclamaciones a disposición de los/las clientes de los mismos.
4. Los centros y servicios de atención de la Fundación Raíles tienen entre sus programas transversales el Programa de Prevención del Abuso (PREDEA) para prevenir, detectar y gestionar posibles casos que afecten a las personas usuarias, identificando Agentes Clave para toda la entidad.
5. Seguir las indicaciones respecto a las condiciones de seguridad, según el Plan de Prevención y Autoprotección del Servicio, que priorizará la integridad física y el bienestar emocional de personas usuarias, familias y profesionales.
6. Tanto las personas usuarias/participantes de los diferentes centros y servicios como las familias y otros acompañantes deberán atender y respetar las indicaciones de los miembros del personal de la Fundación, que serán los responsables del cumplimiento de la normativa.
7. Favorecer la expresión de opiniones de las personas usuarias y los grupos de interés a través de los procesos de escucha y participación abiertos (reuniones personales y colectivas, grupos de opinión, sistemas de representación, cuestionarios de satisfacción, protocolo de sugerencias y quejas, etc) y de canalizar la información para las acciones de mejora que se dispongan en el futuro.
8. Todas las personas deberán mantener una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia, colaboración (tanto dentro como fuera de las instalaciones) encaminados a facilitar la mejor convivencia cumpliendo las normas establecidas en todas las dependencias y actividades, evitando incurrir en tratos discriminatorios, intimidatorios, insultantes, amenazantes o agresivos.
9. Respetar y cuidar las instalaciones donde se realizan las actividades y el material que pudiera ser utilizado, manteniendo el orden y limpieza como norma general, asegurando el cuidado del mobiliario, bienes inmuebles y las instalaciones de los Centros y Servicios o espacios externos donde se desarrollen las acciones.
10. Respetar los objetos personales de las demás personas (usuarias y profesionales) y utilizarlos tan sólo con el consentimiento de su propietario/a.
11. Respetar los horarios establecidos en las actividades en las que participen.
12. Las familias y tutores legales facilitarán la puesta en práctica del Plan Personal realizado con su familiar o tutelado/a, y ajustarán sus demandas a los objetivos, recursos y posibilidades del servicio.
13. Cumplir las tareas y actividades previstas y participar en las actividades comprometidas en su Plan Personal.
14. No se permitirán animales domésticos en las instalaciones, salvo actividad concreta previamente autorizada.

15. No se podrán conservar alimentos perecederos en espacios de trabajo como salas, habitaciones, armarios, taquillas o cualquier elemento que pueda afectar a la higiene o limpieza.

16. Cuando surja algún problema se deberá comunicar al/la profesional de referencia, quien estará siempre abierto/a a cualquier sugerencia y actuará de mediador/a para facilitar una solución.

17. Los familiares y/o tutores velarán por el bienestar material de su familiar y necesidades y proveer de lo necesario para realizar actividades que contribuyan al bienestar emocional y físico de

18. Proveer de dinero para los traslados, materiales necesarios en los distintos entrenamientos y/o entradas a las actividades comunitarias en las que se pudiera participar en el marco de las acciones de los Planes Personales.

19. Abonar, en su caso, las cuotas correspondientes de cada actividad, que establezca el Servicio (en los caso de servicios privados) y en los plazos que se determinen.

5. RÉGIMEN SANCIONADOR

Se considera falta sancionable el incumplimiento del Reglamento de Régimen Interior.

Las sanciones impuestas se regirán por el principio de individualización y dependerán del grado de discapacidad, nivel madurativo, trayectoria del usuario/a en el Centro y, en definitiva, de la responsabilidad exigible a sus acciones. Serán esas circunstancias las que se analicen para tomar la decisión más ajustada a cada caso.

Como principio general, se considerarán las siguientes circunstancias atenuantes:

- Reconocimiento espontáneo de su conducta incorrecta.
- Falta de intencionalidad o conciencia del hecho.

y las siguientes circunstancias agravantes:

- La premeditación y la reiteración.
- Causar daños graves de carácter físico o moral a otras personas.

Las sanciones serán impuestas preferentemente en el momento en que se produzca la conducta objeto de la misma, después de ser estudiadas por las personas responsables de los centros y servicios, dependiendo de la gravedad de la conducta ocurrida.

Le corresponde a dichas personas responsables considerar la gravedad de las faltas en consonancia con las acciones o conductas sancionadas siguiendo entre otros principios de proporcionalidad entre el daño y la sanción, equidad en la aplicación de las sanciones, no impunidad de los comportamientos dañinos para las personas o las cosas y reparación del daño en la medida de lo posible.

Tanto el usuario/ a, como las/os representantes legales o de hecho, serán informadas/os de la sanción correspondiente y, siempre, previa reflexión con la persona usuaria sobre el hecho. Las sanciones impuestas serán anotadas en su expediente personal.

No se establecerán sanciones que puedan atentar contra la integridad física del usuario (privación de alimento, castigo corporal, etc.).

5.1.1 Faltas leves:

1. Las faltas de puntualidad o asistencia sin causa justificada y sin aviso previo.
2. Alterar las normas de convivencia y respeto creando situaciones de malestar en cualquier contexto.
3. Utilizar inadecuadamente las instalaciones de los Centros o Servicios de la Fundación o de los espacios comunitarios donde se desarrollen las actividades, así como los bienes y materiales de las/os profesionales y de otras personas.
4. Negarse a participar las actividades programadas sin previo aviso, o interrumpir alguna de ellas de manera abrupta.
5. No acudir a las actividades en condiciones adecuadas de salud, higiene y vestido.
6. Promover y/o participar en altercados, riñas o peleas de carácter leve.
7. Utilizar el teléfono móvil durante las actividades y talleres (salvo cuando se autorice expresamente a ello).
8. Cualquier otra infracción leve de las normas de convivencia.

5.1.2 Faltas graves:

1. La reiteración de las faltas leves desde la tercera cometida.
2. No cumplir la sanción impuesta a una falta leve.
3. La reiteración de faltas de puntualidad o asistencia sin justificar.
4. No asistir a las actividades programadas sin causa justificada o ausentarse del centro o actividad sin permiso.
5. Incumplir con la obligación de recoger a las personas usuarias en caso de enfermedad o accidente, una vez avisada a la familia.
6. Incumplir u ocultar las prescripciones médicas de manera consciente.
7. Falsear u ocultar datos necesarios para el centro o servicio.
8. Alterar la convivencia de manera intencionada, incurriendo en insultos, menosprecios, agresiones y amenazas físicas o verbales o cualquier conducta de acoso a otras personas.
9. Mantener comportamientos obscenos en presencia de otras personas teniendo consciencia de su inconveniencia.
10. Injuriar o calumniar a otras personas.

11. Maltratar, ocultar o hurtar bienes y materiales de otras personas o entidad.
12. Producir daños graves, intencionados o por negligencia inexcusable, en las instalaciones, enseres y mobiliario del centro, o en el lugar en el que se desarrolle la actividad.
13. Utilizar sin su consentimiento la imagen de otras personas.
14. En general, todas aquellas conductas conscientes y deliberadas de las que se derive un perjuicio grave para sí mismo o para otras personas.

5.1.3 Faltas muy graves:

1. La reiteración de faltas graves desde la tercera cometida en el plazo de un año.
2. No cumplir la sanción impuesta a una falta grave.
3. Los malos tratos graves (con daños corporales, morales, o posibilidad de hacerlos).
4. Causar graves daños a las instalaciones del Centro o Servicio de la Fundación o espacios comunitarios o a los bienes de otras personas usuarias y profesionales.
5. La sustracción de bienes o cualquier clase de objetos propiedad del Centro, de las empresas suministradoras, del personal o cualquier asistente.
6. Traficar con cualquier otro tipo de droga.
7. Consumir alcohol (salvo actividades de ocio, cuando la persona sea mayor de edad y no tenga ninguna restricción expresa para ello) o drogas en las instalaciones.
8. Introducir armas u objetos peligrosos.
9. Hacer caso omiso al llamamiento del centro o servicio en el tiempo para recoger a la persona usuaria cuando se produce una indisposición por motivos de salud o un comportamiento violento o grave.
10. Hacer caso omiso al llamamiento del centro o servicio para acudir en tiempo al Centro Hospitalario o servicio de urgencia cuando la persona usuaria haya sido trasladada, debido a la importancia de que la familia o tutor/a legal deban tomar decisiones que se puedan presentar.

5.1.4. SANCIONES

Las sanciones aplicables a las faltas leves serán:

- Amonestación verbal privada.
- Reconocimiento de la culpa y petición de disculpas a los/las afectados/as.
- Cobertura del coste material del daño producido en materiales o bienes, si es el caso.
- Suspensión puntual de las actividades programadas.

Las sanciones aplicables a las falta graves

- Reparación del daño.
- Amonestación escrita con la descripción de la sanción (deberá ser firmada por familias y/o tutores legales).
- Reconocimiento de la culpa y petición de disculpas a los y las afectados/as.
- Cobertura del coste material del daño producido a materiales o bienes, si es el caso.
- Suspensión de entre una semana y un mes de las actividades programadas.
- Separación del grupo de referencia en caso de actividades grupales.

Las sanciones aplicables a las faltas muy graves serán:

- Reparación del daño.
- Expulsión por un periodo determinado (a determinar según la gravedad de los hechos).
- Propuesta de expulsión definitiva del Servicio..
- En los casos de plaza privada esta propuesta se elevará al Patronato de Fundación Raíles para su análisis.
- Aviso/denuncia ante las autoridades competentes.

6. DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN

El Reglamento de Régimen Interior se comunicará:

- A cada persona usuaria y al familiar o tutor/a de referencia en el proceso de acogida del Servicio, y cuando se realicen modificaciones sustanciales en el contenido que les afecten.
- A los/las profesionales del Servicio.