REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR
SERVICIO DE ATENCIÓN Y APOYO A FAMILIAS
ASOCIACIÓN SALUD MENTAL JUMILLA

1. NORMAS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO Y DE CONVIVENCIA

El Servicio se ha constituido al amparo de la legislación vigente y se rige por los Estatutos de la Entidad y por las normas establecidas en el presente Reglamento de Régimen Interior.

El ámbito de influencia abarca toda la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Las normas básicas de convivencia se basarán en el respeto mutuo, corresponsabilidad en el desarrollo de los distintos cometidos, seguridad e higiene en todas las actividades que se desarrollen.

Deben evitarse las acciones que puedan ocasionar malestar a las demás personas usuarias. A tal efecto, han de respetarse las normas de uso establecidas por el/la responsable del Servicio.

En definitiva se realizan actuaciones encaminadas a la atención, integración y promoción social de todos los usuarios.

Se llevará a cabo en distintos espacios interiores cedidos por el Ayuntamiento de Jumilla ubicados en el domicilio social de la entidad según las aulas habilitadas en el Centro Cívico el Alpicoz, así como otros espacios externos para la realización de actividades de ocio o culturales.

El coordinador del servicio de atención y apoyo a familias es el responsable del correcto funcionamiento del mismo y del establecimiento de la

programación general de actividades en función de las necesidades de la zona y de los y las usuarias del servicio.

Asimismo, el servicio podrá realizar actividades en colaboración con otras organizaciones cuyos objetivos sean primordialmente de carácter cultural, recreativo o social.

No obstante a efectos de comunicaciones, sede de la administración y reuniones de los socios, se utiliza el domicilio social de la entidad ubicada en Calle Barón del Solar, s/n esquina Calle de San Antón.

Se dispone de Hojas de Reclamaciones a disposición de cualquier usuario, y las reclamaciones presentadas serán remitidas al Servicio de Inspección de la Consejería competente en materia de Servicios Sociales en aquellos casos en que no se hayan podido resolver internamente.

2. SISTEMA DE ADMISIÓN Y BAJAS

- **Sistema de admisión**

  Como usuaria del Servicio podrá ser admitida cualquier persona siempre que se respeten y cumplan las normas establecidas.

  Cuando vayan a realizarse actividades de libre concurrencia, se llevará un registro de los usuarios que hayan solicitado su participación, y en caso de que exista limitación de plazas para la concesión de las mismas, se tendrán en cuenta los criterios establecidos a tales efectos por la entidad por los que se tendrá en cuenta el orden de entrada de las solicitudes.

- **Sistema de bajas:**

  Los usuarios podrán solicitar en cualquier momento la baja voluntaria del Servicio. Esta petición deberá presentarse por escrito ante la entidad responsable.

  También los usuarios podrán ser dados de baja no voluntaria por incumplimientos y conductas que interfieran en el buen funcionamiento del servicio.

Asimismo, existen otras causas que pueden ocasionar la baja del usuario al servicio como: falta de pago de la cuota sin justificar por más de un trimestre, fallecimiento, la necesidad de una atención que no se le pueda proporcionar en el Centro, así como cualquier otro incumplimiento del contrato.

3. RÉGIMEN DE PRECIOS Y SERVICIOS FIJOS Y COMPLEMENTARIOS

La Entidad financiará la prestación de los servicios a través de las cuotas de socios en su caso, subvenciones obtenidas tanto de organismos públicos como privados, donaciones y/o ingresos que se recauden por “los precios o tarifas” establecidas para cada una de las actividades ofertadas. Estos precios o tarifas, se establecen anualmente, y están en conocimiento de todos los usuarios. Las tarifas fijadas para las distintas actividades y servicios en el Régimen de Precios se abonarán en la forma y plazo establecidos por la dirección o responsable del Servicio.

4. HORARIOS

El horario de atención para las personas usuarias del Servicio de Atención y apoyo a las familias será: los martes de 11:00 a 14:00h, los miércoles y jueves de 9:00 a 14:00h y los viernes de 10:00 a 14:00h para la atención social y los viernes de 09:30 a 13:30 y de 16:30 a 19:30h para la atención psicológica individual o familiar.

El coordinador fijará anualmente el calendario y horario, y la programación general de las actividades, de acuerdo con las circunstancias particulares del servicio de atención a familias y la programación general de actividades y se dará a conocer a las personas usuarias y sus familias. Éste podrá verse sujeto a modificaciones que se deberán comunicar con antelación y al organismo competente.

Igualmente, el horario extraordinario en el que vayan a realizarse determinadas actividades, se pondrá en conocimiento de todas las personas usuarias con el debido tiempo de antelación.

5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS FAMILIARES

Derechos

- A ser tratados con el debido respeto y dignidad por los demás usuarios y personal.
- A un trato y atención personalizada, de acuerdo con sus necesidades específicas.
- A estar informados sobre el funcionamiento del servicio y sus normas de convivencia, y tener acceso a la consulta de este Reglamento de Régimen Interior.
- A la participación en las actividades en la forma en la que se determine reglamentariamente.
- A conocer en todo momento el precio de los servicios que se reciben, y a que le sean comunicadas, con la debida antelación, sus modificaciones.
- A utilizar todas las instalaciones y equipamientos cedidos, de acuerdo con las normas establecidas.
- A la confidencialidad de los datos personales que obren en los correspondientes expedientes e historiales, según normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
- Y en general todos los reconocidos en la Ley de Servicios Sociales de la Región de Murcia, Constitución, tratados internacionales, u otras leyes y reglamentos aplicables.

Deberes

- Conocer y cumplir el presente Reglamento de Régimen Interior, así como los acuerdos e instrucciones emanadas de la Dirección o responsable del Servicio.

- Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo dentro y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.

- Utilizar adecuadamente las instalaciones de los espacios cedidos y colaborar en que se mantengan en las debidas condiciones de higiene y conservación.

- Respetar el horario fijado para las actividades.

- Poner en conocimiento de la Dirección o responsable del Servicio las anomalías o irregularidades que se observen.

- Cada familiar tiene el deber de cubrir todos aquellos gastos personales que el centro no contemple en sus actividades de ocio y tiempo libre (viajes, salidas, convivencias…), así mismo será totalmente responsable de sus actos derivados de comportamientos fraudulentos o debido a imprevistos o accidentes que pudieran ocurrir en el transcurso de las actividades, no achacando culpas al Centro, a excepción de aquellas responsabilidades propias del mismo que quedarán establecidas al inicio de la actividad, así como los gastos que debe cubrir cada participante.

6. REGULACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA

En los Estatutos de ASAMJU se indica que <<La asociación tendrá carácter abierto, pudiendo integrarse en la misma cuantas personas lo soliciten>>. Existiendo distintas clases de miembros según su nivel de participación:

-Socios numerarios.

-Socios colaboradores.

-Socios honoríficos.

La participación de estos miembros en las decisiones que se toman en la entidad se lleva a cabo a través de los siguientes órganos de gobierno y administración:

1. Asamblea General.
2. Junta Directiva.
3. Comisión Permanente.
4. Presidente.

Así, el artículo 20 de los Estatutos indica respecto a la participación en la Asamblea: <<Podrán asistir a la asamblea general con voz y con voto las personas que se hallen en el ejercicio de los derechos de asociado>>, y para las personas que no ostenten la condición de asociado: <<Podrán asistir a la Asamblea General con voz pero sin voto aquellas personas que no sean miembros de la Asociación, y sean invitados y autorizados previamente por la Junta Directiva de la Asociación>>.

Respecto a la participación de los familiares en el Servicio de atención y apoyo a las familias está basado en el principio de democracia y disponen de diferentes vías y órganos para garantizar la participación democrática, y son las siguientes:

- **Sistema de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones, Agradecimientos e Incidencias:**

Cualquier persona tanto física como jurídica puede realizar cualquier tipo de queja, sugerencia, reclamación, agradecimiento e incidencia que surja sobre el servicio, a través de un modelo de hoja propio basado en el Sistema de Gestión de Calidad que, está disponible para toda persona y el procedimiento a seguir es el descrito en el Protocolo de quejas, reclamaciones, sugerencias, agradecimientos, e incidencias. Igualmente se exhibirá un cartel permanente en el tablón de anuncios, anunciando la

existencia de dichas hojas de reclamaciones.

También se recogen las sugerencias y reclamaciones por medio de un buzón situado en las instalaciones de la Asociación donde se disponen de hojas de reclamaciones y sugerencias, tal y como está establecido en el Decreto nº 3/2014, de 31 de enero, por el que se regula el sistema unificado de reclamaciones de los consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

No obstante, no es necesario formular las quejas a través de la hoja modelo, sino que también se atenderá de forma oral o por nota escrita simple.

Igualmente, pueden expresar sus quejas o sugerencias mediante diversos soportes documentales como cuestionarios de satisfacción en relación a las actividades realizadas y sobre el equipamiento y el personal del servicio, así como durante las entrevistas en horario de atención a usuarios y familiares.

- **Junta Directiva:**

Independientemente de su participación o no en las reuniones, cualquier persona que pertenezca al Servicio de Atención y apoyo a las familias puede realizar propuestas que serán escuchadas y valoradas por la Junta Directiva de ASAMJU.

- **Asamblea General de la Asociación:**

La Asamblea General Ordinaria se celebra de manera anual durante el primer trimestre del año, y es convocada por la Junta Directiva y comunicada con 15 días de antelación, en la que pueden asistir y participar todas las personas asociadas, en donde se exponen y deciden temas relacionados con el funcionamiento interno de ésta y sus servicios. Las Asambleas Extraordinarias se celebrarán cuando sea necesario y serán convocadas por la Junta Directiva y comunicadas con una semana de antelación.

- **Comité Pro Salud Mental en Primera Persona:**

Es el órgano de participación de las personas con problemas de salud mental y de manera periódica, convocan reuniones con el resto de personas usuarias para transmitir información de interés general y trabajar temas relacionados con la salud mental.

7. RÉGIMEN Y PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

En cuanto al régimen de infracciones y sanciones, se aplicará lo que proceda según lo dispuesto en el Título XI de la Ley 3/2021, de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

De acuerdo con las normas de funcionamiento del centro, se comunicará a los familiares dicha sanción, y éstos dispondrán de un período de 15 días hábiles para realizar cualquier tipo de alegaciones que consideren oportunas con base en las cuales se revisará la decisión por la Junta Directiva.

8. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Queda garantizado el derecho a la salvaguarda de los datos personales y la propia imagen de las personas usuarias, según normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

En Jumilla a 10 de Julio de 2023

Representante legal de la Asociación

Firmado por ***4711** MARIA MARTINEZ (R: ****1600*) el día 10/07/2023 con un certificado emitido por AC Representación

María Martínez Palao