

# REGLAMENTO DE REGIMEN INTERIOR

## CENTRO OCUPACIONAL APAMA

Entidad: **APAMA**

**ASOCIACIÓN DE PADRES DE ALUMNOS CON DISCAPACIDAD DE ALCOBENDAS**



**CENTRO OCUPACIONAL APAMA**  
(Centro concertado por la Consejería de Políticas Sociales y Familia  
y Cofinanciado al 50% por el Fondo Social Europeo)  
**Calle Pablo Serrano, s/n – 28100 Alcobendas - Madrid**  
Teléfono 91 662 06 41 E-mail [centro\\_ocupacional@apama.es](mailto:centro_ocupacional@apama.es)  
[www.apama.es](http://www.apama.es)

ENTIDAD DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA

APAMA está federada en:



## TÍTULO PRIMERO: DISPOSICIONES GENERALES DEL REGLAMENTO

### 1.1. Denominación.

Nuestro Centro Ocupacional tiene el nombre de “Centro Ocupacional APAMA”.

Somos un centro de atención especializada a personas adultas con discapacidad intelectual que mediante un programa de apoyo individualizado desarrolla actividades y talleres orientados al ajuste personal y social, capacitación profesional e inserción socio-laboral y cuyo fin último es mejorar la calidad de vida.

### 1.2. Objeto.

Este Reglamento de Régimen Interior quiere regular la organización, funcionamiento y convivencia, promoviendo la participación responsable de todas las personas implicadas.

Este Reglamento de Régimen Interior está conforme a las diferentes normas y leyes que también cumple:

- Estatutos de la Asociación APAMA.
- 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.
- Los Pliegos de Prescripciones Técnicas que rigen el Acuerdo Marco del servicio público de “Atención a personas con discapacidad en Centro Ocupacional”.
- La carta de derechos de las personas con discapacidad promulgada en la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad (Nueva York 2006), ratificada por España en 2008.

Tenemos muy presente la Misión, Visión y Valores de APAMA:

#### • Nuestra Misión:

Mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad o en situación de riesgo de padecerla y la de sus familias.

Luchar y establecer marcos de acción adecuados para la plena integración social de estas personas, su reconocimiento moral y legal como ciudadanos y la concienciación del resto de la comunidad.

#### • Nuestra Visión:

Trabajamos con la persona con discapacidad y sus familias, ofreciendo los apoyos necesarios para dar respuesta a sus necesidades e intereses personales y expectativas de futuro en las distintas etapas de su vida. Inmersos en un proceso de mejora y reciclaje continuo y trabajando para la plena integración, consideración social y comunitaria.

#### • Nuestros Valores:

- o Respeto a las personas con discapacidad y defensa de sus intereses.
- o Calidad y Calidez en los servicios y terapias que se ofrecen.
- o Concienciación social de la igualdad de derechos.
- o Transparencia de la asociación.
- o Apoyo y acogimiento para todas las personas con discapacidad y sus familias.

### 1.3. Ámbito de aplicación.

Este Reglamento regula las normas para las personas usuarias, para sus familiares o representantes legales y para todo el personal que presta sus servicios en el Centro Ocupacional de APAMA.

## TÍTULO SEGUNDO - ORGANIZACIÓN INTERNA

### 2.1 Definición de Centro Ocupacional.

El Centro Ocupacional es un recurso abierto a la comunidad, cuya misión fundamental consiste en proporcionar a las personas usuarias una atención especializada mediante un programa individualizado consensuado, que recoja actividades de desarrollo personal, capacitación laboral, apoyos y oportunidades, que contribuyan a conseguir resultados significativos en su participación socio-laboral y en su calidad de vida.

### 2.2 Filosofía de nuestro Centro Ocupacional.

Nuestros principios básicos e imprescindibles son:

- El máximo respeto y dignidad de la persona.
- Las personas usuarias, así como sus familias y representantes legales o de hecho, son “los beneficiarios” del servicio que esta Asociación presta.
- Son personas adultas, por lo tanto, deben evitarse actuaciones o comportamientos que puedan tener un carácter infantil.
- Las personas usuarias son personas que tienen una serie de derechos y obligaciones.
- Considerar a las personas con discapacidad intelectual en base a sus muchas posibilidades, habilidades y potencial de aprendizaje y no solamente prestar atención a sus limitaciones.
- El respeto a las personas usuarias, su intimidad y su persona debe ser fundamental en nuestra actuación, en ese sentido siempre se utilizará un lenguaje correcto a la hora de dirigirnos a las personas usuarias o sus familias y se evitará todo comentario en público que pueda dejarlo en evidencia. Cualquier intervención, corrección o indicación que se deba hacer con la persona usuaria se hará de forma privada.

### 2.3 Objetivos de nuestro Centro Ocupacional

Mejorar la calidad de vida de las personas usuarias a través del desarrollo de Planes de Apoyo Individualizados que incorporen las preferencias personales en la definición de metas, promoviendo su autonomía y participación e inclusión social y laboral en el entorno.

- 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.
- Orientar a las personas usuarias hacia los recursos comunitarios que se consideren favorables para su desarrollo personal (educación, deportes, actos culturales, etc.).
- Promover el disfrute del mayor nivel de salud posible.
- Desarrollar habilidades para conseguir el máximo de autonomía posible en las actividades de la vida diaria.
- Potenciar la autodeterminación y participación de las personas usuarias en la organización del Centro.

Todo esto se complementará con los programas y acciones dirigidos a la familia y personas allegadas de las personas usuarias:

- Asesorar, apoyar y desarrollar acciones que refuercen el rol facilitador de la familia para conseguir las metas de cada persona usuaria.

Para todo ello es fundamental lograr los objetivos dirigidos a los profesionales y a la organización del centro:

- Mantener los medios personales adecuados y poner en valor su papel y trabajo.
- Garantizar y evaluar constantemente el funcionamiento, procesos y los resultados de los programas exigidos, la coordinación multidisciplinar y el desarrollo profesional.

Y también objetivos al entorno y contexto comunitario:

- Promover, implicar y conseguir la participación de la sociedad en nuestros objetivos.
- Visibilizar, promover e incluir a todas las partes sociales, empresariales u otros recursos en una experiencia exitosa entre todos.

## 2.4 Responsabilidades de la Asociación APAMA en su Centro Ocupacional.

Además de cualquier otra obligación o responsabilidad legalmente establecida, APAMA será responsable:

- Del cuidado y seguridad personal de la persona usuaria destinataria durante la prestación del servicio.
- De garantizar el derecho a la intimidad de las personas usuarias.
- Del traslado y acompañamiento de las personas usuarias 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 las personas usuarias.
- De adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de las personas usuarias del Centro, evitando que puedan abandonarlo inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo sin el debido acompañamiento.
- Soportar los gastos de equipamiento, utillaje, material, etc., necesarios para la realización de las actividades en los talleres y aulas.

## 2.5 Horarios del Centro Ocupacional APAMA

El Centro Ocupacional APAMA presta sus servicios durante todo el año, de lunes a viernes, excepto festivos, en horario comprendido entre las 9,30 y las 17,00 horas, de lunes a jueves, y entre las 9,30 y las 14,30 horas los viernes, en un máximo de 247 días al año.

Las plazas de apoyo y seguimiento laboral tendrán el horario según su Plan de Apoyo Individualizado.

Las plazas privadas podrán disponer de horarios de media jornada, en horario comprendido entre las 9,30 y las 13,30 de lunes a viernes.

Durante los meses de Julio y Agosto, junto a los días laborables de los periodos de Navidad y Semana Santa, el horario de Centro Ocupacional se adaptará a la jornada intensiva, de 9.00 a 15.00, pudiendo extenderse a finales de Junio y primeros de Septiembre, dependiendo de aspectos funcionales. En estas fechas la programación estará centrada en las Actividades de convivencia, deporte, ocio y tiempo libre.

Horario de administración: La atención será de lunes a viernes de 10.00 a 14.00h pudiendo verse afectado dependiendo de la realización de gestiones externas.

Horario de dirección: Varía según exigencias. Se adaptará a las necesidades de las personas usuarias y de los trabajadores.

## 2.6 Servicios del Centro Ocupacional APAMA.

Todos los servicios que se prestan van en relación a los Planes de Apoyos Individualizados.

El conjunto de actividades o servicios está estructurada en las siguientes áreas y programas:

- 1. Área Ocupacional
- 2. Área de Apoyo Personal y Social: Atención Psico-Social Formación Permanente Habilitación para la Vida Diaria
- 3. Área de Inserción Laboral
- 4. Programa de atención a la familia y/o personas allegadas
- 5. Programa de prevención, detección y atención a situaciones de abuso o maltrato
- 6. Actividades de convivencia, deporte, ocio y tiempo libre
- 7. Servicios complementarios de manutención y transporte

### 2.6.1 Área Ocupacional.

El Centro Ocupacional desarrolla talleres y actividades necesarios para la habilitación o preparación de las personas usuarias para el trabajo en un régimen de actividades lo más parecido posible a la organización del trabajo en un Centro Especial de Empleo o en una empresa ordinaria.

### 2.6.2 Área de apoyo personal y social,

A partir de los planes de apoyos individualizados, promovemos la competencia social mediante la adquisición y entrenamiento de habilidades para la autonomía personal, las relaciones interpersonales, la convivencia social y participación comunitaria, a través del desarrollo de proyectos o programas que se desarrollen en espacios del centro o comunitarios

Ofrece servicios facilitadores de una mayor habilitación personal y una mejor adaptación a la comunidad en la que viven, y que incluirá:

- Atención Psico-social: cuidado del cuerpo, equilibrio emocional y mental, conflictos personales, problemas de comportamiento o conductuales, sexualidad, relaciones familiares, relaciones interpersonales y desenvolvimiento en la comunidad.
- Formación permanente: actividades tendentes al desarrollo de actividades que promuevan la adquisición y La autenticidad de este documento se puede comprobar en entrenamiento de habilidades para la autonomía personal.
  - Apoyo en la comunicación, el lenguaje.
  - Apoyo en la habilitación física y promoción de hábitos saludables, actividades prácticas de prevención y mantenimiento de la salud en entornos domésticos y en el entorno laboral.
  - Adquisición de un nivel de información general adecuado a sus posibilidades y para el desarrollo de la opinión propia y el interés personal.
  - Apoyo a la autodeterminación. Se promoverán y apoyarán actividades de autodeterminación individual y grupal.



CONSEJERÍA  
DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

**Comunidad de Madrid**



Asociación de Padres de Alumnos con Discapacidad de Alcobendas



UNIÓN EUROPEA  
FONDO SOCIAL EUROPEO  
El Fondo Social Europeo invierte en tu futuro.

- **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.



ISO 9001  
BUREAU VERITAS  
Certification



**CENTRO OCUPACIONAL APAMA**

(Centro concertado por la Consejería de Políticas Sociales y Familia  
y Cofinanciado al 50% por el Fondo Social Europeo)

**Calle Pablo Serrano, s/n** – 28100 Alcobendas - Madrid  
Teléfono **91 662 06 41** E-mail [centro\\_ocupacional@apama.es](mailto:centro_ocupacional@apama.es)  
[www.apama.es](http://www.apama.es)

ENTIDAD DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA

APAMA está federada en:



### 2.6.3 Área de Inserción Laboral (AIL)

El objetivo de esta área es facilitar oportunidades de inclusión laboral de las personas participantes, bien dentro de la propia red de atención a personas con discapacidad, en Centro Especial de Empleo, o en empresas ordinarias, con o sin apoyo, a través de la formación y el conocimiento de las funciones y tareas en el puesto de trabajo

Los procesos formativos serán realizados en dos niveles:

- Proceso formativo interno, vinculado al Centro Ocupacional a través de los talleres y programas de formación específicos
- 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.

### 2.6.4. Programa de atención a la familia y personas allegadas

Los objetivos dirigidos a la familia y personas allegadas a las personas usuarias contribuyen al mantenimiento o mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias.

El equipo del centro asesorará y apoyará a la familia y personas allegadas, respondiendo a las necesidades de información y asesoramiento que precisen para lo relacionado con la atención, cuidados y participación de la persona usuaria en contextos familiares, en el centro y en contextos comunitarios, así como en lo relativo a ayudas disponibles.

Facilitaremos a los familiares con periodicidad, al menos trimestral, información sobre la evolución de las personas usuarias, basándose en la información que consta en su Plan de Apoyos Individualizado y en los informes elaborados por el equipo interdisciplinar. Esta información se podrá facilitar de forma presencial o por vía telefónica o telemática.

### 2.6.5. Programa de prevención, detección y atención a situaciones de abuso o maltrato

Estamos adheridos a la Red PREDEA de Prevención, Detección y Atención en situaciones de abuso a personas con discapacidad intelectual.

Disponemos de un Plan de Centro de prevención, detección y atención, y los Agentes Clave formados para el desarrollo de sus funciones.

En el compromiso de garantizar un trato digno y velar por el bienestar de nuestras personas usuarias, se han establecido formas de actuar dirigidas a la prevención, detección e intervención en situaciones de abuso o maltrato.



### 2.6.6. Actividades de convivencia, deporte, ocio y tiempo libre

Contamos con un programa de actividades de animación sociocultural, deportivas y recreativas, que se llevará a cabo tanto dentro como fuera del mismo, promoviendo la participación de las personas usuarias y haciendo uso, siempre que sea posible, de los recursos comunitarios. Este programa se comunicará a las familias o a los representantes.

Los gastos derivados de la realización de actividades de ocio, deporte y tiempo libre, correrán a cargo de las personas usuarias participantes o sus representantes.

### 2.6.7. Servicios complementarios de manutención y transporte

#### Manutención.

Este servicio no es específico de este tipo de recurso, por lo que no tiene carácter indefinido ni generalizado, si no 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, las personas usuarias o representantes deberán manifestar anualmente y por escrito su compromiso de utilizar este servicio.

- Utilización del comedor. Se servirán la comida del mediodía en horario de 13,30 a 14.50 horas.
- Los menús, variados, son supervisados por personal cualificado, de tal manera que se garantiza el aporte calórico y dietético adecuado.
- Junto con el menú ordinario los Centros cuentan con otros especiales, de régimen o terapéuticos, en función de las necesidades específicas de las personas usuarias.
- Los menús serán de conocimiento público de las personas usuarias 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.
- Se prestará la ayuda personal necesaria si alguna persona usuaria la precisa.

## Servicio de Transporte

Este servicio no es específico de este tipo de recurso, por lo que no tiene carácter indefinido ni generalizado, si no 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, las personas usuarias o representantes deberán manifestar anualmente y por escrito su compromiso de utilizar este servicio.

El servicio de transporte consiste en proporcionar a las personas usuarias, 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 las personas usuarias de la demarcación asignada al Centro, garantizando este servicio únicamente a las personas usuarias de las rutas diseñadas. En caso de las personas usuarias 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.

- Ruta

La ruta del Centro se diseña estableciendo unos puntos de parada, lo más próximos posible a los domicilios de las personas usuarias que pertenezcan a la zona de influencia del Centro: la zona urbana de Alcobendas y San Sebastián de los Reyes.

La ruta se diseña de manera que las personas usuarias 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.

El Centro Ocupacional contará con los vehículos necesarios para la prestación de este servicio. Estarán adaptados, si fuera necesario, para su utilización por personas que precisen la utilización de sillas de ruedas, y contarán 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, el vehículo contará con un auxiliar de ruta que realiza las siguientes funciones:

- Prestar a las personas usuarias la ayuda necesaria para la subida al vehículo y bajada del mismo, y su ubicación en los asientos.
- Prestar a las personas usuarias la ayuda que precisen para el traslado desde el vehículo al Centro y desde éste a aquel.
- Control y apoyo personal a las personas usuarias para su adecuada atención y seguridad durante el trayecto.

- 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

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 8.40 y las 9.30 horas.
- Tardes: entre las 17.00 y las 18.00 de lunes a jueves. Entre las 14.30 y las 15.30 los viernes.
- En jornada intensiva será: Mañanas, entre las 8.10 y las 9.00, y tardes, entre las 15.00 y las 15.50.

El propio vehículo en el que se realiza el transporte dispone de hojas de reclamaciones a disposición de las personas usuarias o de sus familiares.

- Transporte alternativo

Con el fin de incentivar la normalización y la integración socio-laboral de las personas usuarias, en los casos de personas que, a juicio del Equipo Técnico del centro y en línea con lo previsto en su Plan de Apoyos Individualizado, se entienda que tienen capacidad suficiente para ello, se propondrá la utilización de una alternativa de transporte público colectivo.

## 2.7. Órganos de gobierno y personal del Centro.

El órgano de gobierno es la Junta Directiva de APAMA, representando a la Asamblea de socios. Tienen como funciones:

- Marcar los objetivos y directrices generales del Centro.
- Velar por el cumplimiento y directrices marcados.
- Ejercer la representación del Centro en sus relaciones con la Administración y otros organismos públicos o privados.

### 2.7.1 Dirección del Centro.

La persona directora del Centro será la 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 la Junta Directiva, así como por las líneas generales de actuación establecidas por la Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid. A tales efectos contará con el apoyo y asesoramiento del Equipo Técnico. Le corresponden las siguientes funciones:

- Asumir la dirección del Centro.
- Representar al Centro en sus relaciones con las personas usuarias y sus representantes legales.
- Dirigir las sesiones con el Equipo Técnico para el estudio, elaboración, seguimiento y evaluación de los programas individuales.
- 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.
- Informar a la Consejería de Asuntos Sociales y a los órganos de gobierno de la Asociación sobre el funcionamiento del recurso y sobre cualquier incidencia significativa y relevante que se produzca en el desarrollo y prestación del servicio.
- Asistir a las reuniones de coordinación que se establezcan con los técnicos de la Consejería de Asuntos Sociales.
- Elaboración de proyecto y memoria anual del Centro
- 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 de la persona Directora serán asumidas por la persona Coordinadora o la persona que conste en el tablón de anuncios del Centro.

### 2.7.2 Equipo técnico.

Estará formado por la persona Coordinadora y responsables de las Áreas de Psicología, Trabajo Social, Encargados de Taller, Educadores, Preparadores Laborales del Centro, que trabajarán 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:

- Elaboración de los programas y puesta en práctica de los talleres y actividades.
- Elaboración del seguimiento y evaluación de los programas individuales.
- Colaboración en la redacción de proyecto y memoria anual del Centro.
- Propuestas de admisión y baja de las personas usuarias en las plazas privadas, y seguimiento y valoración de las personas usuarias en los períodos de adaptación,
- Discusión y puesta en común de los problemas, soluciones y alternativas relacionadas con los programas generales e individuales de cada uno de las personas usuarias.
- Poner en valor el papel que realizan los profesionales en los centros, destacando su trabajo como actor central en la mejora de las condiciones de vida de las personas con discapacidad

### 2.7.3 El personal del Centro

La plantilla de personal mínima vendrá determinada en función del número de las personas usuarias, debiéndose ajustar a lo señalado en los Acuerdos Marco de la Comunidad de Madrid.

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

Los derechos y deberes de los trabajadores están regidos por el Estatuto de los trabajadores, los Convenios Colectivos, así como el convenio interno de Centro.

Como deberes adicionales:

- Deben cumplir con las funciones establecidas para su puesto de trabajo y siempre en el marco de la misión, visión, valores y principios de la asociación.
- Deben comprometerse a garantizar la confidencialidad de la información de carácter personal y los datos sobre las personas usuarias y familias que maneje en su puesto de trabajo.
- Deben comprometerse y garantizar que informarán de cualquier situación de abuso o maltrato de la que forme parte alguno de sus personas usuarias y de la que tengan sospecha o evidencia a los profesionales de referencia en estos casos.
- No ser autor de ninguna situación de abuso o maltrato (definida como tal por parte de la asociación) hacia ninguna de las personas usuarias.

## 2.8. Metodología de intervención

La prestación de los servicios en el Centro Ocupacional de APAMA 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:

### 2.8.1 Plan General del Centro

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.

### 2.8.2 Programación por áreas o servicios

Cada área debe contar con una programación específica donde se recojan los objetivos, actividades, técnicas y seguimiento de las personas usuarias.

### 2.8.3 Programación Individual.

Cada persona usuaria contará con un Proyecto de Intervención Individual, definido y realizado con la participación de la persona usuaria o de su representante, en el que debe constar su evaluación inicial, 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 las personas usuarias 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.

Se revisarán y/o modificarán anualmente, adecuándolas en cada momento a las necesidades personales de las personas usuarias.

Los técnicos de cada área realizarán la memoria de su actividad.

Corresponde a la Dirección del Centro, la elaboración del documento final (memoria anual), donde se recogerá también, el informe de Indicadores de Gestión de Centros Ocupacionales de la Comunidad de Madrid.

Tanto la Programación como la Memoria, serán objeto de seguimiento por la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, que podrán solicitar cuantos datos o informes necesite.

De cada persona usuaria deberá existir un expediente personal en el que constará información relacionada con sus datos personales y familiares, historia social, informes médicos y de otros profesionales, así como el informe de evaluación realizado por todos y cada uno de los profesionales del Centro. Estos expedientes, cuyo contenido tendrá carácter confidencial, estarán a disposición de la Consejería, a fin de comprobar la atención prestada a las personas usuarias.

## **2.9 Información personal y protección de datos.**

Los profesionales del Centro y el personal que tenga relación directa e indirecta con la prestación a las personas usuarias de la atención prevista, 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 vigencia del convenio.



**CENTRO OCUPACIONAL APAMA**  
(Centro concertado por la Consejería de Políticas Sociales y Familia  
y Cofinanciado al 50% por el Fondo Social Europeo)  
**Calle Pablo Serrano, s/n – 28100 Alcobendas - Madrid**  
Teléfono **91 662 06 41** E-mail **centro\_ocupacional@apama.es**  
**www.apama.es**

ENTIDAD DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA

APAMA está federada en:



## TÍTULO TERCERO: LAS PERSONAS USUARIAS

### 3.1. Características de las personas usuarias.

- Podrán ser personas usuarias de las plazas para la atención en Centro Ocupacional, las personas de ambos sexos, mayores de 18 y menores de 65 años.
- • Tener una discapacidad intelectual, ya sea:
  - Discapacidad intelectual severa sin trastornos graves asociados.
  - Discapacidad intelectual moderada con o sin trastornos asociados
  - Discapacidad intelectual ligera con o sin trastornos asociados.
- Requerir apoyos significativos (provisional o permanentemente) para su participación social y laboral, tras agotar el periodo educativo y entendiendo sus características adaptativas.

No podrán acceder o mantenerse en plaza las personas que se acredite que presentan:

- Necesidades de atención o apoyo asociadas a problemas conductuales que impidan o alteren en gran medida el funcionamiento del centro.
- Consumos de sustancias tóxicas.
- Enfermedad infecto-contagiosa en fase activa, ni cualquier otra que requiera atención permanente y continuada de salud en centro hospitalario.

### 3.2 Procedimiento de ingreso: designación de personas usuarias

En las plazas concertadas, corresponde a la Consejería competente de la Comunidad de Madrid. Las altas, bajas y traslados de las personas usuarias se efectuarán por medio de Resolución del órgano competente.

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

### 3.3 Periodo de adaptación

Tanto en las plazas privadas como en las concertadas, las personas contarán con un período de adaptación que tendrá una duración máxima de sesenta días naturales siguientes al de su incorporación.

Durante este período, el Equipo Técnico del Centro elaborará un informe sobre el grado de integración de la persona usuaria 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 la persona usuaria es apto para permanecer en el Centro, éste consolidará su derecho a la plaza adjudicada, 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 de la persona usuaria para su permanencia en el centro, se emitirán los informes pertinentes y se elevarán al órgano competente de la Consejería, quien resolverá lo que proceda, en el período máximo 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 el interesado o su representante.

En las plazas privadas, los informes serán puestos en conocimiento de la familia o representante.

### 3.4 Ocupación de las plazas

Se distinguen dos situaciones:

#### o Plaza ocupada

Se entiende por plaza ocupada la asignada a una persona usuaria y ocupada por ella desde el momento en que se produce el ingreso en el centro hasta su baja en la misma.

Tienen consideración de plaza ocupada también los siguientes supuestos:

- Las ausencias del usuario por consulta médica o enfermedad de duración inferior a seis días, debidamente justificadas.
- Los permisos o vacaciones del usuario por períodos inferiores a cinco días, con un máximo de 15 días al año.
- Los permisos excepcionales por causas diversas justificadas y comunicadas por períodos inferiores a cinco días, hasta un máximo de 15 días al año.

#### o Ausencias de usuarios

Se entiende por plaza en estado de ausencia en los siguientes supuestos:

- En caso de hospitalización del usuario o convalecencia en domicilio, prescrita por facultativo, por un periodo de tiempo superior a cinco días. Estos supuestos no estarán sujetos a límite máximo alguno, prolongándose hasta el alta en la situación.
- Ausencias por permisos o vacaciones del usuario con sus familiares, por períodos mínimos de cinco días.
- En los supuestos de adjudicación de plaza, por el periodo que transcurre entre la fecha de efectos de la Resolución de Adjudicación de plaza y el día anterior al de la incorporación del interesado al centro.
- En los supuestos de asistencia a cursos de formación que, a propuesta del Equipo Técnico del centro mediante informe remitido a la Dirección General competente, se valoren como necesarios para promover la integración laboral de usuarios del Área de Inserción Laboral con un límite máximo de tres meses anuales.
- En los supuestos de aplicación de régimen disciplinario de los que se derive la suspensión de la prestación del servicio, por el tiempo que dure la medida disciplinaria.
- En aquellos casos en los que se valore la necesidad de diagnóstico y/o tratamiento de un usuario en otro tipo de recurso, hasta el regreso del usuario al centro.
- De forma excepcional y debidamente motivada, el centro podrá proponer periodos mayores de ausencia, relacionados con el Plan de Apoyos Individualizado de la persona interesada, o como consecuencia de circunstancias extraordinarias sobrevenidas, así como en los casos de usuarios que dejen de hacer uso del servicio sin previa comunicación o justificación. En estos casos, deberá contarse con la aprobación expresa de la Consejería de la Comunidad de Madrid a la propuesta realizada.

Superados el número máximo de días, en los casos de permisos o vacaciones, será de 40 días hábiles al año. Superado este plazo, la persona usuaria podrá perder el derecho al mantenimiento de la plaza, previo informe motivado del centro, audiencia a la persona usuaria o representante y resolución del órgano competente de la Consejería.

### **3.5 Incidencias y pérdida de la condición de persona usuaria.**

Además de lo expresado en el anterior artículo, la condición de persona usuaria del Centro Ocupacional APAMA se perderá por alguna de las siguientes causas:

- Por no haber superado el período de adaptación y observación y, en el caso de las plazas concertadas, previa Resolución de la Consejería
- A petición propia, bien de la propia persona usuaria o del representante legal.
- Por necesitar una atención que requiera otro tipo de servicio.
- Al promocionar a un centro especial de Empleo o empresa ordinaria.
- Utilización incorrecta de la plaza a criterio de las personas responsables del seguimiento en el centro.
- Cuando se presenten reiteradas faltas de conducta o disciplina que perturben la marcha normal del centro o dificulte la convivencia con el resto de usuarios.
- Presentar un grave deterioro físico o psíquico que impida un mínimo funcionamiento en el desarrollo de las actividades del Centro.
- Por fallecimiento.
- En plazas privadas también motivará la baja la falta de pago de cualquiera de los recibos devengados por su estancia en el centro.

### **3.6 Coste de las actividades.**

Las personas usuarias del Centro Ocupacional que ocupen plaza concertada con Consejería de Comunidad de Madrid no tienen obligación de pagar por los servicios y actividades que proporciona el Centro, y que se concierten con la Comunidad de Madrid. Si podrán colaborar, solidaria y voluntariamente, con la Asociación, abonando la cuota establecida para este fin.

Las personas usuarias con una plaza de carácter privado deberán abonar la cuota establecida por el centro para cubrir el coste de las actividades.

Todas las personas usuarias, tanto en plazas concertadas como privadas, deberán abonar el coste de las actividades extras, de carácter voluntario, no concertadas con la Comunidad, que el centro pueda ofrecer.

## TÍTULO CUARTO. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS Y DE SUS REPRESENTANTES LEGALES.

### 4.1 Derechos y deberes de las personas usuarias, familiares y representantes legales

Para facilitar el conocimiento de los derechos y deberes, se expondrán en el tablón de anuncios del Centro Ocupacional.

Sus derechos son los siguientes:

- 1. Acceder al Centro sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- 2. Acceder, permanecer y cesar en la utilización del Centro por voluntad propia.
- 3. A un programa de intervención individual definido y realizado con la participación y el conocimiento del usuario. A la modificación de su programación individual, a fin de que sea actualizado, si existe prescripción facultativa o cuando el Equipo Multiprofesional lo aconseje.
- 4. A la máxima intimidad personal y a la protección de la propia imagen. Al secreto profesional de su historia sanitaria y social y a la protección de sus datos personales. (Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y en el Real Decreto 994/99, de 11 de junio, por el que se aprueba el reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal).
- 5. A participar en las actividades que se desarrollen en el Centro.
- 6. A asociarse al objeto de favorecer su participación en la programación y desarrollo de las actividades y para la defensa de sus derechos.
- 7. A presentar reclamaciones y sugerencias.
- 8. A la información contenida en su expediente personal, y a toda aquella información que requiera como usuario.
- 9. A mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.
- 10. A recibir los servicios que se presten en el Centro de acuerdo con su programa de intervención social, así como a una adecuada coordinación con otros sistemas afines, como el socio-sanitario, educativo, de empleo, y aquellos otros que puedan confluir con los servicios sociales en áreas concretas de la intervención personalizada.
- 11. A tener información de interés general sobre cualquier mejora en el centro, incluida la de profesionales, así como de convenios que se establezcan y afectan al funcionamiento del Centro.

Son obligaciones, las siguientes:

- 1. Cumplir las normas determinadas en las condiciones generales de utilización de los servicios y del funcionamiento del Centro previstas en este Reglamento.
- 2. Observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración encaminada a facilitar una mejor convivencia.
- 3. 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 Centro o servicio en esta materia.
- 4. Observar las normas establecidas en el artículo 3.6 del presente reglamento sobre coste de las actividades.

## 4.2 Normativa de convivencia.

Esta normativa requiere adaptarse en ciertas situaciones, teniendo en cuenta las necesidades de la persona, pero hace falta que sea conocida y aceptada por las personas usuarias, familiares y representantes legales.

La normativa se compone de los siguientes puntos:

- 1. Todo el mundo debe conocer y respetar el horario.
- 2. Cada persona usuaria se hará cargo del vestido, calzado, acondicionamiento y número de prendas convenientes, así como de los artículos y útiles necesarios para el aseo personal y para su seguridad (andadores, sillas de ruedas, si hubiera que utilizarlo de forma permanente).
- 3. El Centro no se hará responsable de los objetos personales y de valor (móviles, dinero, tablet...) que el usuario traiga al Centro.
- 4. Mantener siempre el respeto y las buenas maneras con las personas con las que se interactúa.
- 5. Respetar el mobiliario, material y espacios del centro.
- 6. Mostrar predisposición y colaboración en las diferentes tareas del centro.
- 7. Las personas usuarias acudirán al Centro en condiciones de salud, higiene y vestido adecuadas según la climatología estacional, siendo todo ello, también responsabilidad de las familias.
- 8. Actitud comprometida y abierta por parte de las personas usuarias para tomar decisiones y opinar para ir logrando los propios objetivos y así mejorar su calidad de vida.
- 9. Cumplimiento de las consultas al Servicio de Salud Mental y del tratamiento indicado por los profesionales de tal servicio, así como a las consultas de cualquier otro servicio médico.
- 10. Comprometerse a participar activamente en su proceso de mejora, autonomía personal e inserción social.
- 11. Acudir a las entrevistas con los profesionales del centro y realizar las actividades indicadas como parte de su proceso de integración social.
- 12. Respetar la dignidad y las funciones del personal de atención y de apoyo del centro, del resto de usuarios y de sus representantes legales o de hecho, así como respetar las formas de convivencia.
- 13. Asistir regularmente y de manera puntual a las actividades establecidas en la Programación anual, justificando las posibles ausencias. En el caso de actividades generales programadas, con el fin de que participen todas las personas usuarias, aquellos que no acudan a las mismas, ese día permanecerán en su casa, al no quedar personal en el Centro.
- 14. Participar y colaborar en la elaboración, seguimiento y consecución de su Programa Individual, siguiendo las pautas que se puedan establecer dentro y fuera del centro.
- 15. Se intentará no molestar al resto de las personas usuarias manteniendo un tono de voz moderado y actitudes adecuadas.
- 16. De tenerse prevista la no asistencia al centro, deberá comunicarse, tanto para la organización general, como para la previsión correcta en la petición de menú y la ruta.



- o 17. Se procurará que todas las personas usuarias disfruten de un descanso vacacional por un período mínimo de 15 días de no asistencia al centro, con el fin de garantizar su bienestar físico y mental, repercutiendo así positivamente en el rendimiento laboral.

El Equipo Técnico del Centro, facilitará las ayudas y actuará de manera adecuada y consecuente para que las personas usuarias conozcan la importancia de respetar la normativa.



**CENTRO OCUPACIONAL APAMA**  
(Centro concertado por la Consejería de Políticas Sociales y Familia  
y Cofinanciado al 50% por el Fondo Social Europeo)

**Calle Pablo Serrano, s/n – 28100 Alcobendas - Madrid**  
Teléfono 91 662 06 41 E-mail [centro\\_ocupacional@apama.es](mailto:centro_ocupacional@apama.es)  
[www.apama.es](http://www.apama.es)

ENTIDAD DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA

APAMA está federada en:



## TÍTULO QUINTO. RÉGIMEN DISCIPLINARIO

### 5. Faltas y sanciones de las personas usuarias, familiares y representantes legales.

La sanción aplicada a un usuario, se establece como medida correctora y de mejora para el mismo, se pretende consensuar con el familiar responsable de su aplicación, al objeto de rentabilizar el mayor beneficio de la misma.

#### 5.1. Las faltas

Las faltas serán consideradas leves, graves o muy graves:

##### 5.1.1 Faltas leves:

- La no comunicación con la debida antelación de la falta al Centro, por causa justificada, a no ser que demuestre la imposibilidad de hacerlo.
- Falta de respeto a los demás usuarios, profesionales o personas que se encuentren en el Centro.
- El descuido o negligencia en el uso de las instalaciones, enseres y mobiliario del centro. Negativa o indiferencia frente al trabajo a realizar.
- Promover y originar altercados de cualquier tipo, alterando las normas de convivencia en el centro.
- No asistir a las citas programadas por los profesionales del Centro.
- No utilizar el teléfono móvil durante las actividades y talleres.

##### 5.1.2 Faltas graves:

- De cinco a diez faltas de puntualidad durante el período de un mes.
- Menosprecio manifiesto, injurias o calumnias respecto a las personas usuarias, profesionales o personas que se encuentren en el Centro.
- La reincidencia repetitiva de tres faltas leves.
- No respetar o coger sin permiso las pertenencias de los demás.
- Abandonar las instalaciones sin haber solicitado el permiso correspondiente.
- Producir daños graves, intencionados o por negligencia inexcusable, en las instalaciones, enseres y mobiliario del centro.
- Incumplir con la obligación de recoger a las personas usuarias en caso de enfermedad o accidente, una vez avisada a la familia.
- No asistir a las consultas de Salud Mental y/o cualquier otro servicio médico.
- No acudir al Centro en condiciones adecuadas de salud, higiene y vestido.
- Utilizar sin consentimiento la imagen de las personas usuarias y trabajadores.

##### 5.1.3 Faltas muy graves:

- La reincidencia repetitiva de tres faltas graves, previamente sancionadas, en el intervalo de tres meses.
- Producir daños graves, intencionados o por negligencia inexcusable, en las instalaciones, enseres y mobiliario del centro.
- Agresión física a algún usuario, profesional o persona que se encuentre en el Centro.



- No acudir al Centro en el tiempo establecido a recoger al usuario cuando el equipo del Centro lo considere necesario, por conductas agresivas.
- No acudir en tiempo al Centro Hospitalario o servicio de urgencia cuando el usuario haya sido trasladado, habiendo sido comunicado a su familia por parte del Centro, debido a la importancia de que el tutor legal deba tomar decisiones de rutina y/o graves que se puedan presentar.

#### 5.1.4 Circunstancias paliativas y agravantes

En la corrección de las faltas, con respecto a las personas usuarias, tendrá que tenerse en cuenta, lo siguiente:

- 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 y sociales del usuario, considerando las siguientes circunstancias paliativas:
  - Reconocimiento espontáneo de su conducta incorrecta.
  - Falta de intencionalidad.
- Se considerarán circunstancias agravantes:
  - • La premeditación y la reiteración.
  - • Causar daño, injuria u ofensa a los compañeros.

## 5.2. Las sanciones

Las sanciones serán impuestas después de una valoración del equipo técnico y de orientación.

Las sanciones máximas que se podrán imponer, serán las siguientes:

- Por falta leve:
  - Amonestación privada verbal con la sanción a aplicar, que incumbirá al Director del Centro, a propuesta del Equipo Técnico y de Orientación.
  - Aplicación y cumplimiento de las intervenciones de modificación de conducta, para contribuir a la mejor corrección de la conducta, según cada usuario.
  - Aportar el material que se ha dañado.
- Por falta grave:
  - Amonestación por escrito a devolver firmada por los padres o tutores, con la decisión de la sanción (Suspensión de las actividades complementarias que no impliquen una privación de sus derechos, durante un máximo de cinco días y la prohibición de acceso al Centro por un período máximo de tres días).
  - Suspensión de la participación en un área determinada de los servicios que se prestan en el Centro, en el caso de que las faltas ocurrieran de modo recurrente.
- Por falta muy grave:
  - Amonestación por escrito a devolver firmada por los padres o tutores, con la prohibición de acceso al Centro de un máximo de diez días.
  - Pérdida definitiva de la plaza.
  - En el caso de que ocurran faltas muy graves que conlleven una expulsión del Centro por determinados días o la propuesta definitiva de la pérdida de plaza, previamente se dará cuenta a la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid.

Las sanciones impuestas serán anotadas en su expediente personal.

## TÍTULO SEXTO. PARTICIPACIÓN.

### 6. Cauces de participación/sugerencias y/o reclamaciones.

Las personas usuarias y familiares que lo deseen podrán presentar sugerencias y/o reclamaciones por escrito sobre cualquier aspecto del funcionamiento de los servicios del Centro que consideren convenientes.

Para ello, se dispone de un Buzón de Sugerencias a disposición de las personas usuarias y familiares, cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida en el centro y en los servicios que se prestan y también del Libro de Reclamaciones que tendrán a su disposición en la Dirección/Administración del Centro.

#### 6.1 Participación

Los cauces de participación son:

- a) La entrevista con los diferentes profesionales.
- b) La utilización del buzón de sugerencias.
- c) La utilización de las Hojas de Reclamación oficiales del Centro
- d) La exposición de la opinión, queja o sugerencia ante cualquier técnico-responsable.
- e) Asamblea de familiares.
  - 1. Será el órgano de representación de las familias.
  - 2. Se reunirá, con carácter ordinario, una vez al año, como mínimo y en sesión extraordinaria cuantas veces sea necesaria.
  - 3. En dichas sesiones se informará sobre el funcionamiento y organización del centro, se recogerán las sugerencias y quejas, y se someterán a votación aquellos temas que precisen el visto bueno de la mayoría de las personas asistentes

#### 6.2 Quejas y sugerencias

- 1. Podrán ser objeto de sugerencia o queja todos aquellos aspectos de la organización, del funcionamiento o de las prácticas profesionales del centro que incidan en la calidad de los servicios o que directa o indirectamente mejoren el ejercicio de sus derechos por las personas en el primer caso, o que los perjudiquen en el segundo.
- 2. No podrán constituir objeto de queja o reclamación:
  - a) Las que exceden de la competencia del Centro.
  - b) Los incidentes o acciones ocurridos más de doce meses antes de la presentación de la queja, salvo que sus efectos perduren.
  - c) Las actuaciones que hayan sido objeto de resolución judicial o administrativa o estén pendientes de que recaiga una resolución de esta naturaleza.

Efectos de las quejas:

- 1. Las quejas formuladas con arreglo a lo dispuesto en este Reglamento no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.
- 2. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar las personas que figuren en él como interesadas.

### Presentación de las quejas:

- 1. Para la presentación de quejas y sugerencias las personas usuarias tendrán a su disposición:
  - Los buzones de sugerencias y quejas existentes en el centro.
  - El profesional específicamente responsable de la atención a la persona usuaria.
- 2. El centro pondrá a disposición de las personas usuarias formularios diseñados para consignar en ellos las sugerencias o quejas que estimen oportunas.

### Procedimiento de quejas y sugerencias:

- 1. El procedimiento se iniciará siempre a instancia de la persona usuaria del centro o por su representante legal.
- 2. En su fase inicial, las quejas podrán tramitarse con arreglo a un procedimiento en cuyo marco se procede a una negociación amigable, de carácter informal, en la que tanto la persona usuaria como la otra parte tendrán la posibilidad de explicar su postura, tratando de aportar al problema una solución adecuada en un plazo breve, de duración no superior a diez días. El inicio del procedimiento podrá ser verbal o escrito a través del buzón de quejas o sugerencias.
- 3. Si por la vía de la negociación informal no se alcanza ninguna solución satisfactoria, la persona reclamante podrá iniciar un procedimiento formal, mediante formulario normalizado, que presentará ante la trabajadora social responsable de la atención a la persona usuaria.
- 4. El/la trabajador/a social responsable de la atención a la persona usuaria deberá firmar, sellar y registrar la reclamación y entregar un duplicado a la persona reclamante, informando a la dirección del centro para que, en un plazo no superior a veinte días, resuelva.
- 5. Si la solución ofrecida no se estima satisfactoria por parte de la persona reclamante, dispondrá de un plazo de tres meses a contar de la resolución anterior para que el trabajador social responsable de la atención a la persona usuaria le traslade al Área de Bienestar Social, que deberá resolver en un plazo no superior a treinta días.
- 6. Las quejas contra actuaciones o conductas del personal se resolverán atendiendo a las normas disciplinarias específicas aplicables, sin perjuicio de las responsabilidades que por los hechos pudieran corresponder.

## Disposiciones adicionales

Este reglamento deberá ser conocido por todas las personas usuarias y familiares. Para ello se hará entrega de un ejemplar a cada familia, para su conocimiento y acatamiento.

La entidad titular podrá modificar en todo o en parte el presente Reglamento de Régimen Interior, siempre por causas objetivas que tiendan a mejorar el funcionamiento del centro.

Cualquier aspecto no previsto en este Reglamento, se ajustará a la normativa de los Servicios Sociales o a cualquier otra que específicamente le pueda ser de aplicación.

## REGLAMENTO REGIMEN INTERIOR APAMA 2018



**CENTRO OCUPACIONAL APAMA**  
(Centro concertado por la Consejería de Políticas Sociales y Familia  
y Cofinanciado al 50% por el Fondo Social Europeo)  
**Calle Pablo Serrano, s/n – 28100 Alcobendas - Madrid**  
Teléfono 91 662 06 41 E-mail [centro\\_ocupacional@apama.es](mailto:centro_ocupacional@apama.es)  
[www.apama.es](http://www.apama.es)

ENTIDAD DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA

APAMA está federada en:

