



# AYUNTAMIENTO DE MUROS DE NALÓN

R.E.L. 01330390  
Teléfonos 98 558 30 30 – 98 558 30 03  
Fax 98 558 34 96  
33138 MUROS DE NALÓN  
PRINCIPADO DE ASTURIAS

## **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DEL CENTRO RURAL DE APOYO DIURNO DE MUROS DE NALÓN**

### **ÍNDICE.**

- Título I.-** Identificación del Centro. Titularidad. Características.
- Título II.-** Condiciones y procedimiento de admisión de personas usuarias.
- Título III.-** Régimen económico. Condiciones de pago.
- Título IV.-** Derechos de las personas usuarias.
- Título V.-** Deberes de las personas usuarias.
- Título VI.-** Recursos humanos. Funciones.
- Título VII.-** Participación.
- Título VIII.-** Normas generales de convivencia.
- Título IX.-** Tipos de servicios y normas de utilización de dependencias.
- Título X.-** Salidas. Ausencias del Centro.
- Título XI.-** Régimen y horario de visitas a personas usuarias.
- Título XII.-** Causas de extinción del contrato.
- Título XIII.-** Procedimientos de quejas, reclamaciones y sugerencias.

### **Título I.- IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO. TITULARIDAD. CARACTERÍSTICAS.**

El Centro Rural de Apoyo Diurno pertenece al municipio de Muros de Nalón, lugar en el que está instalado el Ayuntamiento, entidad titular de dicho Centro.

El Centro está diseñado para albergar un máximo de 15 usuarios, cuenta con una superficie útil total de 402,80 metros cuadrados.

Se localiza en el Paseo Marítimo de San Esteban de Pravia, está dividido en 3 plantas.

La planta baja cuenta con: recepción, cocina, almacén, comedor, aseos geriátricos, vestuario del personal y cuarto de instalación de calefacción.

La primera planta se distribuye en despacho, sala polivalente, sala de reposo y baño geriátrico.

La segunda planta tiene sala polivalente, despacho, sala de curas y baño geriátrico.

Todas las plantas comunican con el jardín, además la segunda planta dispone de una pasarela para acceder a la senda peatonal. Cuenta con tres salidas de emergencia. En la planta baja, en el exterior, se encuentra un pequeño gimnasio.

### **Título II.- CONDICIONES Y PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN DE PERSONAS USUARIAS.**

El procedimiento para la concesión de este recurso se iniciará a través de dos vías.

La primera vía de acceso podrá ser reconocida por medio del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia, tal recurso está reconocido en el catálogo de prestaciones, teniendo el mismo carácter preferente en la adjudicación de plaza.



# AYUNTAMIENTO DE MUROS DE NALÓN

R.E.L. 01330390  
Teléfonos 98 558 30 30 – 98 558 30 03  
Fax 98 558 34 96  
33138 MUROS DE NALÓN  
PRINCIPADO DE ASTURIAS

La segunda vía vendrá determinada por la presentación de la solicitud, dirigida a los Servicios Sociales del Ayuntamiento, cuyo responsable se encargará del correspondiente estudio y tramitación aplicando el baremo de puntuación que figura en la Ordenanza Municipal del Centro Rural de Apoyo Diurno.

A dicha solicitud se le acompañará la siguiente documentación:

- Modelo de solicitud.
- Fotocopia del DNI u otro documento acreditativo.
- Fotocopia de la tarjeta sanitaria.
- Certificado de empadronamiento y convivencia.
- Justificante de ingresos de la unidad familiar.
- Justificante de gasto de alquiler de vivienda y/o hipoteca u otros extraordinarios.
- Certificación catastral de bienes rústicos y urbanos.
- Certificado de las pensiones que reciban expedidas por el Instituto Nacional de la Seguridad Social, organismos competentes o revalorización de la pensión.
- Certificado de intereses derivados de capitales de todas aquellas entidades bancarias donde tengan depósito, a 31 de diciembre del año anterior.
- Fotocopia de la declaración de la renta del último ejercicio.
- Certificado de dependencia y/o minusvalía.
- Certificado médico de la situación del solicitante.
- Informe social de la situación del solicitante.

El usuario, y en su defecto la familia, se comprometerá a aportar toda la documentación necesaria para la tramitación del recurso, la autenticidad en los datos facilitados, así como la ampliación de la información si el responsable precisa de ella, tal y como se refleja en la Ordenanza Municipal.

Una vez tengan reconocida la plaza en el Centro, el usuario y/o la familia se responsabilizan de comunicar al mismo cualquier variación de carácter sanitario, social o personal, facilitando el informe médico donde quede reflejado las pautas a seguir respecto a tratamientos, dieta, etc.

En cuanto a la forma de ingreso por parte del usuario en el Centro, éste debe cumplir una serie de requisitos:

- Ser mayor de 50 años, omitiéndose este criterio en casos excepcionales.
- Presentar una dependencia moderada.
- Encontrarse en situación de soledad, fragilidad o aislamiento social.
- Residir y estar empadronado en el municipio de Muros de Nalón, o aquellos que pertenezcan a la Mancomunidad de las Cinco Villas, teniendo en este caso preferencia los empadronados en el concejo mencionado con anterioridad.

### **Título III.- RÉGIMEN ECONÓMICO Y CONDICIONES DE PAGO.**

El régimen económico y las condiciones de pago estarán regulados por la correspondiente Ordenanza Municipal.

El pago del precio público se efectuará entre los días uno y diez de cada mes, preferentemente por domiciliación bancaria, en cualquier entidad bancaria, una vez emitidos los recibos correspondientes al mes vencido.



## AYUNTAMIENTO DE MUROS DE NALÓN

R.E.L. 01330390  
Teléfonos 98 558 30 30 – 98 558 30 03  
Fax 98 558 34 96  
33138 MUROS DE NALÓN  
PRINCIPADO DE ASTURIAS

Así mismo el usuario, y en su defecto la familia, se comprometerán a efectuar el pago correspondiente, mensualmente, de acuerdo a la forma establecida. En caso de no ingreso se comunicará al Centro el motivo de tal actuación. Si este hecho se produce de manera reiterada podrá ser finalizada la prestación del servicio.

Las tarifas establecidas tendrán una revisión anual según el incremento del IPC, o según el criterio de la Corporación Local.

El precio público establecido para la prestación vendrá determinado por la modalidad de acceso al Centro acordado con el usuario/a, así como la utilización o no del transporte.

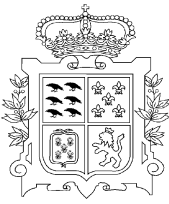
Los/as usuarios/as que no pertenezcan al municipio de Muros de Nalón tendrán un plus de transporte en función de los kilómetros, según refleja la Ordenanza Municipal.

### **Título IV.- DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS.**

- 1.- A acceder al recurso y recibir asistencia sin discriminación por razón de raza, sexo, religión e ideología.
- 2.- Los derechos de cada usuario tendrán como límite los derechos de los demás.
- 3.- A recibir adecuadamente el contenido y la duración de los servicios que en cada caso correspondan.
- 4.- A ser acogido a la llegada al Centro de forma individualizada para facilitar su integración, según el protocolo de ingreso.
- 5.- A disfrutar de los servicios que se presten en el Centro, así como a utilizar el material existente en el mismo.
- 6.- A ser orientados hacia otros recursos alternativos que en su caso, resulten más adecuados.
- 7.- A ser informados puntualmente de las modificaciones que pudieran producirse en la prestación del recurso.
- 8.- Al tratamiento confidencial de los datos personales que afecten a su intimidad.
- 9.- A reclamar sobre cualquier anomalía en la prestación del servicio mediante la formulación de quejas y a hacer uso del buzón de quejas y sugerencias.
- 10.- A participar en las evaluaciones que se lleven a cabo sobre el funcionamiento del Centro y a conocer el resultado de las mismas.

### **Título V.- DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS.**

- 1.- A participar en el coste de la prestación abonando la correspondiente contraprestación económica.
- 2.- A respetar los horarios y las normas de convivencia, así como la intimidad, el reposo y la tranquilidad de los demás usuarios.
- 3.- A aportar cuanta información se requiera en orden a la valoración de las circunstancias personales, familiares y sociales que determinen la necesidad de la prestación.
- 4.- A informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica.
- 5.- A no exigir tareas o actividades que no estén incluidas en el programa individual de atención.
- 6.- A respetar la dignidad del personal que trabaja en el Centro.
- 7.- A cuidar de sus bienes personales.



# AYUNTAMIENTO DE MUROS DE NALÓN

R.E.L. 01330390  
Teléfonos 98 558 30 30 – 98 558 30 03  
Fax 98 558 34 96  
33138 MUROS DE NALÓN  
PRINCIPADO DE ASTURIAS

8.- A respetar el buen uso de las instalaciones del Centro y colaborar en su mantenimiento.

9.- A guardar las normas de higiene y aseo, tanto de su persona como en las dependencias del Centro.

## **Título VI.- RECURSOS HUMANOS. FUNCIONES.**

El Centro contará con personal de atención directa y personal de servicios generales.

Personal de atención directa:

- 2 Auxiliares de Ayuda a Domicilio.
- 1 limpiadora.
- Trabajadora Social Municipal, que ejercerá las funciones de Dirección.

A efectos de cumplir con la cualificación profesional exigida a las profesionales de atención directa, estas deben contar con el título de Técnico de Cuidados Auxiliares de enfermería establecido por el Real Decreto 546/1995, de 7 de abril, por el cual se establece el currículo del ciclo formativo de grado medio correspondiente a esta titulación y el de Técnico en atención socio-sanitaria, establecido en el Real Decreto 496/2003, de 2 de mayo, por el que se establece este título y las correspondientes enseñanzas comunes, y el certificado de profesionalidad de atención socio-sanitaria a personas dependientes en instituciones sociales, regulado por el Real Decreto 1379/2008, de 1 de agosto. Real Decreto 3331/1997, de 7 de marzo, que establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de Auxiliar de Ayuda Domicilio.

Entre las distintas funciones que han de cumplir el personal del Centro se incluyen:

### **Las Auxiliares:**

- Apoyo en las AVD básicas e instrumentales.
- Desarrollo y puesta en práctica de las terapias funcionales y socializadoras.
- Colaboración en el diseño y desarrollo de los planes individualizados de intervención.
- Participación en las reuniones de seguimiento de usuarios y de funcionamiento del Centro.
- Colaboración en el servicio de asesoramiento familiar.
- En general todas aquellas funciones propias del puesto de trabajo que le sean encomendadas por la Dirección del Centro.

### **La Limpiadora:**

- Barrido y limpieza de suelos, muebles, cristales de todas las dependencias internas y externas del edificio del Centro Rural de Apoyo Diurno.

### **La Trabajadora Social:**

- Tramitación de las solicitudes de acceso al Centro.
- Valoración del nivel de dependencia, de la situación social y económica.
- Elaboración de la propuesta de intervención inicial.
- Seguimiento del plan de intervención.
- Participación en las reuniones de coordinación del Plan General de Intervención.
- Gestión general del Centro.
- Coordinación de los programas desarrollados en el Centro.
- Participación en las reuniones del Equipo de Servicios Sociales.



## AYUNTAMIENTO DE MUROS DE NALÓN

R.E.L. 01330390  
Teléfonos 98 558 30 30 – 98 558 30 03  
Fax 98 558 34 96  
33138 MUROS DE NALÓN  
PRINCIPADO DE ASTURIAS

- Supervisión de los equipos de trabajo.
- Coordinación con los Centros de Salud de la zona.
- Participación en el diseño y desarrollo de los planes individualizados de intervención.
- Responsable del servicio de orientación a las familias.
- Dirección y seguimiento de las actividades de las Auxiliares y de la Atención directa del Centro.
- Control y gestión de los medios materiales adscritos al funcionamiento del servicio.

Respecto a la jornada laboral, las Auxiliares realizarán una jornada completa.

### **Título VII.- PARTICIPACIÓN.**

El usuario y/o su familia podrán ejercitar el derecho de participación en cuanto a la organización y funcionamiento del Centro. Para cumplir con dicho derecho se contará con la figura del Delegado, reconocido en la normativa vigente.

Así mismo podrán hacer uso del buzón de quejas y sugerencias habilitado para tal fin.

Teniendo en cuenta el funcionamiento del Centro y al ser el mismo de capacidad inferior a 50 usuarios, se procederá a nombrar por votación democrática entre los mismos a un/a Delegado/a de las personas usuarias.

1.- El/la Delegado/a de las personas usuarias tendrá un mandato de 1 año, sin que pueda ser objeto de reelección sucesiva en más de una ocasión.

2.- Entre sus funciones estarán:

- Defender los derechos de los usuarios.
- Recibir información periódica, por parte de la Dirección, sobre las incidencias y evolución del Centro.
- Elevar a la Dirección del CRAD propuestas relativas a la mejora de los servicios, así como a comunicar las anomalías e irregularidades que se observen en el funcionamiento y las soluciones que se estimen convenientes.
- Colaborar con la estimulación de la cooperación y participación en actividades conjuntas con usuarios/as de diferentes Centros y con la comunidad.
- Difundir entre las personas usuarias las informaciones que les sean de interés general.
- Recepcionar y tramitar las quejas y sugerencias planteadas por los usuarios/as.

### **Título VIII.- NORMAS GENERALES DE CONVIVENCIA.**

Con el fin de tener una adecuada convivencia en el Centro, tanto los usuarios/as, la familia, como el propio personal del mismo, cumplirán con los principios de respeto, colaboración y no intromisión. Para ello se establecerán las siguientes normas de convivencia:

En primer lugar los/as usuarios/as han de cumplir las siguientes normas:

1.- Aportarán al mismo los siguientes efectos personales, tales como:

- Ropa de repuesto.
- Enseres de uso personal.
- Régimen alimenticio prescrito por su médico.



## AYUNTAMIENTO DE MUROS DE NALÓN

R.E.L. 01330390  
Teléfonos 98 558 30 30 – 98 558 30 03  
Fax 98 558 34 96  
33138 MUROS DE NALÓN  
PRINCIPADO DE ASTURIAS

- Modificación, pautada por su médico de cabecera, así como las posibles modificaciones.
  - Cualquier otro que sea necesario para el usuario.
- 2.- Los usuarios/as tendrán el debido respeto y consideración hacia sus compañeros, al igual que hacia el personal del Centro. La comunicación se establecerá en un clima de respeto.
  - 3.- Cuando tenga algún problema con un compañero o trabajador del Centro, procure evitar cualquier tipo de enfrentamiento, póngalo en conocimiento del responsable del Centro, que lo trasladará en su caso a los Órganos de Gestión y Representación.
  - 4.- El material existente en el Centro se usará adecuadamente y con responsabilidad, para hacer así un buen uso de los recursos disponibles.
  - 5.- El material no podrá salir del Centro para un uso personal de los usuarios. Una vez utilizado deberá ser recogido.
  - 6.- Los/as usuarios/as participarán activamente en los talleres, respetando el horario de inicio y cierre de las actividades.
  - 7.- Está totalmente prohibido fumar en las dependencias del Centro.
  - 8.- Se mantendrán los teléfonos móviles en silencio durante el desarrollo de las actividades, así como en la sala habilitada para el descanso.
  - 9.- Si encuentra o pierde cualquier objeto deberá comunicarlo al Responsable o en su defecto a cualquier personal del Centro.

Respecto al personal del Centro, estos han de cumplir las siguientes normas:

- 1.- El personal del Centro tendrá el debido respeto y consideración hacia los/as usuarios/as, familias y resto del personal.
- 2.- Facilitarán la integración y participación de los/as usuarios/as respetando el horario de inicio y cierre de las actividades.
- 3.- Mediarán entre los posibles conflictos.
- 4.- No se harán responsables de las posibles pérdidas de los objetos personales de los/as usuarios/as del mismo.
- 5.- Velarán por el buen uso del material, así como de las instalaciones del Centro.
- 6.- Está totalmente prohibido fumar en las dependencias del Centro.

En cuanto al CRAD, este no se responsabilizará de posibles pérdidas de objetos personales tanto de usuarios/as como de personal del mismo.

Para el buen funcionamiento y satisfacción de todos/as, hay que recordar que **ÉSTE ES SU CENTRO** y que debe colaborar con la Dirección para el buen funcionamiento del mismo.

### **Título IX.- TIPOS DE SERVICIOS Y NORMAS DE UTILIZACIÓN DE DEPENDENCIAS.**

El Centro Rural de Apoyo Diurno ofrecerá los siguientes servicios básicos: transporte, manutención y apoyo a las actividades de la vida diaria, en horario diurno de 11:00 horas a 16:00 horas. Este horario tendrá carácter flexible en función de la disponibilidad y organización del Centro.



## AYUNTAMIENTO DE MUROS DE NALÓN

R.E.L. 01330390  
Teléfonos 98 558 30 30 – 98 558 30 03  
Fax 98 558 34 96  
33138 MUROS DE NALÓN  
PRINCIPADO DE ASTURIAS

Estos servicios estarán condicionados, durante el primer año, a los problemas de organización y participación en el Centro, siendo estos introducidos paulatinamente en función de los usuarios y de la disponibilidad económica.

### **Servicio de transporte.**

En el caso de garantizar el servicio, este cumplirá las siguientes características:

- 1.- Será adaptado para la recogida y traslado de las personas usuarias desde su domicilio al Centro y viceversa.
- 2.- El Centro dispondrá de un plan de rutas en el que figurará la hora de recogida y entrega de cada usuario.
- 3.- En los vehículos, además del conductor, siempre irá un acompañante que recogerá al usuario a pie de vehículo y lo acomodará en el mismo.

### **Servicio de manutención.**

En el caso de garantizar el servicio se ofrecerá a las personas usuarias que permanezcan en el Centro, así como a aquellas que, de ser viable, únicamente hayan solicitado este servicio.

Este servicio tendrá en cuenta las necesidades alimenticias con menús adaptados a las necesidades de las personas usuarias.

Como norma general, el servicio de comida se llevará a cabo a las 13:00 horas.

### **Apoyo de las actividades de la vida diaria.**

En el caso de garantizar el servicio de apoyo a las actividades básicas de la vida diaria, que se definen como todas aquellas actividades y tareas cotidianas dirigidas a promover el bienestar personal y social de la persona usuaria y que se concretan fundamentalmente:

- Aseo e higiene personal. \*
- Apoyo en el vestido y alimentación. \*
- \* **En casos excepcionales se barajará la atención en el aseo e higiene personal, así como el apoyo en el vestido y la alimentación, bajo criterio profesional.**
- Control de alimentación.
- Seguimiento de control médico.
- Apoyo en la movilidad.
- Actividades de ocio: Lúdico-Sociales.

En cuanto a las normas de utilización de dependencias se acordarán las siguientes, en función del espacio a usar:

- 1.- RECEPCIÓN DEL CENTRO: Este espacio será utilizado por el personal. En ningún momento las personas usuarias del mismo podrán hacer uso de él. Servirá de punto de encuentro entre familiares y usuarios.
- 2.- GUARDARROPIA: Cuarto destinado a las prendas de abrigo y complementos de las personas usuarias del Centro.
- 3.- SALA DE EQUIPO MULTIDISCIPLINAR: Habitación habilitada para reuniones celebradas por el equipo interdisciplinar.
- 4.- SALA DE ADMINISTRACIÓN: Espacio utilizado por el responsable para la gestión del Centro.



## AYUNTAMIENTO DE MUROS DE NALÓN

R.E.L. 01330390  
Teléfonos 98 558 30 30 – 98 558 30 03  
Fax 98 558 34 96  
33138 MUROS DE NALÓN  
PRINCIPADO DE ASTURIAS

- 5.- SALAS POLIVALENTES: Se utilizarán para el desarrollo de los talleres programados en el Plan General de Intervención, no pudiendo ser empleadas para otro fin, es decir, no sustituirán en ningún la función del comedor o la sala de descanso. Además se deberá tener cuidado con el material que en ellas resida.
- 6.- COMEDOR: Espacio que será utilizado para la comida y la merienda de los usuarios.
- 7.- SALA DE DESCANSO: Espacio destinado al reposo y descanso de los usuarios. Durante la estancia en esta habitación ha de mantenerse el orden y respeto hacia el resto de personas que se encuentren en la misma.
- 8.- ASEOS Y BAÑO GERIÁTRICO: Habitación accesible y dotada del material necesario. Podrán ser utilizados por los usuarios/as en todo momento.
- 9.- COCINA: Lugar destinado a la elaboración de alimentos. No podrán acceder a la misma los usuarios/as del Centro.
- 10.- ALMACEN: Espacio destinado al almacenaje de material necesario para el Centro.
- 11.- VESTUARIOS: Habitaciones destinadas al centro de vestido y aseo. Será reservado para el personal.
- 12.- TAQUILLAS: Espacios habilitados para guardar efectos personales.
- 13.- TELÉFONO: Estará situado en la recepción y podrán hacer uso de él los usuarios del Centro, previo aviso al personal.
- 14.- BOTIQUIN: Dispositivo debidamente homologado que contendrá el material necesario para brindar los primeros auxilios.
- 15.- SALIDA DE EMERGENCIA: Espacio destinado para la salida del Centro en caso de emergencia.

### **Título X.- SALIDAS. AUSENCIAS DEL CENTRO.**

Se informará al Centro, por parte del usuario y en su defecto los familiares, de la ausencia al mismo, en la mayor brevedad posible, a efectos organizativos del mismo, en las siguientes situaciones:

- 1.- En el caso de una salida anticipada del horario habitual por parte del usuario, este avisará el Centro con una antelación de dos días, no teniendo que cumplirse este criterio en casos excepcionales.
- 2.- En el caso de ingreso del usuario en centro hospitalario o institución intermedia, debe comunicarse al Centro.
- 3.- Cualquier otra circunstancia justificada que pueda alterar de forma importante la dinámica habitual del usuario o su familia y que repercuta en la asistencia al Centro por parte de este.

El Centro informará de la realización de cualquier actividad efectuada fuera del mismo, solicitando para su realización la autorización escrita para acudir a dichos eventos, así como para la realización y utilización de fotos del usuario/a.





# AYUNTAMIENTO DE MUROS DE NALÓN

R.E.L. 01330390  
Teléfonos 98 558 30 30 – 98 558 30 03  
Fax 98 558 34 96  
33138 MUROS DE NALÓN  
PRINCIPADO DE ASTURIAS

## **Título XI.- RÉGIMEN Y HORARIO DE VISITAS A PERSONAS USUARIAS.**

Teniendo en cuenta que el Centro Rural de Apoyo Diurno comienza su actividad a las 11:00 horas, las personas usuarias podrán recibir visitas con carácter general, cumpliendo las siguientes normas establecidas:

- 1.- Las visitas se dirigirán a la recepción del Centro para que avisen a los profesionales y al usuario, a fin de mantener un adecuado orden.
- 2.- Se evitará, en la medida de lo posible, se realicen visitas en horario de comedor.
- 3.- Se evitará, en la medida de lo posible, se realicen visitas en horario de actividades, de tal forma que no dificulte el funcionamiento de las mismas.
- 4.- Se considera recomendable que las visitas sean anunciadas al Centro con antelación suficiente.

## **Título XII.- CAUSAS DE EXTINCIÓN DEL CONTRATO.**

El contrato acordado podrá ser objeto de suspensión o extinción por los siguientes motivos:

### Suspensión.

- 1.- Se podrá suspender el recurso por incumplimiento, por parte del usuario/a, de algunas de sus obligaciones.
- 2.- Por cierre temporal del Centro previo acuerdo municipal.

### Extinción.

- 1.- Fallecimiento del solicitante.
- 2.- A petición de la persona usuaria.
- 3.- Cambio de la situación física o psíquica del usuario/a, que requiera un nivel de atención más intenso.
- 4.- Por grado de dependencia incompatible con el servicio avalado por facultativos.
- 5.- Por riesgo grave para la salud o integridad física del resto de los usuarios.
- 6.- Por el incumplimiento reiterado por parte de la persona usuaria de sus obligaciones.
- 7.- Por no ajustarse las necesidades del usuario/a, debido a la evolución del mismo, a los objetivos que define el recurso.
- 8.- Por necesidad sobrevenida de asistencia sanitaria intensiva o incapacidad de desplazamiento al Centro en transporte adaptado.
- 9.- Por falsedad de datos, documentación u ocultación de los mismos, que alterasen la situación conforme a la cual se otorgó la prestación.
- 10.- Por traslado de residencia a otro término municipal no perteneciente a esta Mancomunidad.
- 11.- Por ingreso en residencia de mayores.
- 12.- Por cierre definitivo del Centro previo acuerdo municipal.

Cuando se de este supuesto, y en los casos de usuarios que tengan reconocida prestación del Sistema Nacional de Dependencia por haberse establecido así en el PIA correspondiente, se informará previamente al Equipo Territorial de Área de la Administración del Principado de Asturias, al objeto de coordinación y demás efectos que procedan.



## AYUNTAMIENTO DE MUROS DE NALÓN

R.E.L. 01330390  
Teléfonos 98 558 30 30 – 98 558 30 03  
Fax 98 558 34 96  
33138 MUROS DE NALÓN  
PRINCIPADO DE ASTURIAS

### **Título XIII.- PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.**

El procedimiento de quejas y reclamaciones tiene por finalidad proteger los derechos de los/as usuarios/as del Centro Rural de Apoyo Diurno, aportando soluciones a los problemas que se plantean y atenderá a la legislación vigente.

- 1.- El/la usuario/a y los familiares dispondrán de la información y del apoyo necesario para el uso del mismo.
- 2.- La queja, sugerencia o reclamación puede realizarse verbalmente o por escrito.
- 3.- El/la usuario/a y/o familiares podrán expresar verbalmente una reclamación, sugerencia o queja a la Dirección del Centro que la valorará y dará respuesta en el plazo de diez días, salvo en caso de fuerza mayor o naturaleza de la misma.
- 4.- Existirá un buzón de sugerencias en lugar visible, así como hojas de quejas, reclamaciones y sugerencias a disposición del usuario.
- 5.- El Centro llevará un registro de cuantas quejas, sugerencias y reclamaciones se presenten.

El presente Reglamento, aprobado por acuerdo del Ayuntamiento Pleno de fecha 12 de septiembre de 2016, entrará en vigor el mismo día de su publicación en el Boletín Oficial del Principado de Asturias (BOPA nº 255, de fecha 3-11-16), permaneciendo en vigor hasta su modificación o derogación expresa.