



UDALAREN OSOKO BILKURAK  
 2010(e)ko ekaina...ren 2(e)an onartua.  
 Aprobado por el PLENO  
 el día 2 de junio de 2010



Lezo,  
 2010 EKA. 02

Idazkariak

**REGLAMENTO MUNICIPAL DE FUNCIONAMIENTO DE LOS APARTAMENTOS TUTELADOS MUNICIPALES**

**EXPOSICION DE MOTIVOS**

El sistema público de Servicios Sociales tiene entre sus responsabilidades la de responder adecuadamente a la necesidad de convivencia personal que presentan familias o individuos referente a la cobertura de las necesidades primarias de alojamiento, vestido, alimentación, cuidado, afecto, etc. Los Servicios Sociales atienden esta necesidad mediante la Prestación Básica de Alojamiento y Convivencia. Por otra parte, las respuestas a las necesidades y demandas sociales deben situarse lo más cerca posible a los ciudadanos, en su propia comunidad, y es en este ámbito donde se debe llevar una política de intervención basada en recursos que no supongan la desvinculación del medio habitual. En este sentido, el apartamento tutelado es un recurso que se adapta a las necesidades que tienen las personas mayores. Los apartamentos tutelados son alojamientos para aquellas personas que optan por vivir de forma autónoma bajo la tutela, y con la ayuda de una institución pública o privada (concertada), según sea el caso. Dicho equipamiento o recurso respeta la intimidad de las personas que se acogen en el, además de potenciar sus capacidades individuales, a la vez que garantiza la convivencia personal y la socialización en un entorno normalizado. Las características de las personas que hacen uso de este recurso las podríamos definir como sigue; aquellas personas que por su situación física y psíquica cuentan con la suficiente autonomía personal, es decir, que precisan de poca ayuda para las actividades cotidianas de la vida diaria y que presentan dificultades para mantenerse en su domicilio habitual, bien por el mal estado de la vivienda o aquellos que por problemas de convivencia se ven obligados a abandonar la vivienda habitual. Así como todas aquellas personas que presentan una falta de recursos económicos, familiares o no disponen de apoyo social.

Además, señalar que Lezo cuenta un índice bastante alto de personas mayores, concretamente un porcentaje superior al 19,86% de la población total cuenta con más de 60 años. El porcentaje de personas que viven solas también va en aumento, tanto en el núcleo urbano como en la zona rural. En esta última no existen recursos humanos ni materiales para cubrir adecuadamente las necesidades de las personas mayores y como consecuencia aumenta el riesgo de soledad y aislamiento para estas personas.

Por todas estas razones, y por las competencias atribuidas a los ayuntamientos en la legislación vigente en materia de servicios sociales, el Ayuntamiento de Lezo, a través de su departamento de Servicios Sociales, ha promovido la creación de apartamentos tutelados para personas autónomas (especialmente personas mayores) y compete al Ayuntamiento su organización, administración y gestión.

**TITULO I**

**DE LA ORGANIZACION DE LOS APARTAMENTOS TUTELADOS**

**CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1.º Objeto.**

El objeto del presente reglamento, consiste en regular el funcionamiento de los apartamentos tutelados ubicados en el municipio de Lezo.



Lezoko Unibertsitateko Udala

Lezo,

2010 EKA. 0 2

Idazkariak,



### Artículo 2.º Definición.

Los apartamentos tutelados son alojamientos con una finalidad social y un uso polivalente. Son un grupo de hogares independientes, de uso individual o doble, que cuentan con servicios comunes y opcionales; alojamiento, servicio de comidas, servicio de ayuda en el domicilio, servicio de centro de día y servicio de limpieza.

Especialmente se han diseñado para personas con un grado de autonomía suficiente o un grado de dependencia ligero y con una edad superior a 60 años. Además estas personas deben de presentar dificultades de tipo social; por el mal estado de su vivienda, por problemas de convivencia o por que se ven obligados a abandonar su vivienda o alojamiento habitual.

El ayuntamiento es propietario de ocho apartamentos tutelados; cinco individuales, dos dobles y uno de dos habitaciones.

### Artículo 3.º Objetivos.

#### Objetivos generales:

El objetivo general de este recurso es ofrecer alojamiento, manutención y atención a personas mayores que no presentan graves necesidades de atención en las actividades de la vida diaria pero que, sin embargo, tienen dificultades para poder seguir residiendo en su vivienda habitual.

#### Objetivos específicos:

- Mantener a los usuarios del servicio en su entorno habitual, próximo a su red social (familia y/o amigos), promoviendo su socialización.
- Ayudar a utilizar y mantener las habilidades y capacidades de cada usuario. Ayudar a mantener el máximo grado de autonomía, mediante una atención adecuada a sus necesidades.
- Prevenir y retrasar en la medida de lo posible el deterioro progresivo, realizando un seguimiento continuado.
- Promover la participación del usuario en la organización y en el modo de vida de los apartamentos tutelados.

### Artículo 4.º Servicios

#### Servicios Básicos:

Los usuarios de los apartamentos tutelados contarán necesariamente con los siguientes servicios:

- Alojamiento, incluido el uso de la zona común
- Supervisión y tutela
- Seguridad
- Mantenimiento zonas comunes
- Información
- Intermediación, en caso de conflictos y quejas
- Información y apoyo en la utilización de servicios comunitarios
- Supervisión de los cambios en el nivel de autonomía y necesidad de apoyos y servicios de las personas usuarias.
- Recepción y acogida de personas usuarias



Lezoko Unibertsitateko Udala



Lezo,  
2010 EKA. 0 2

Idazkaririk,

**Servicios complementarios:**

- Utilización de diversos servicios del centro de día: teniendo en cuenta que los apartamentos tutelados están ubicados al lado del centro de día, los usuarios que así lo deseen, podrán utilizar los servicios que ofrece el mencionado centro, así como, alimentación, lavandería, limpieza de zonas privadas, actividades ocupacionales, etc., siempre y cuando el organo de gestión apruebe la correspondiente solicitud.
- Ayuda domiciliaria.

**Artículo 5.º Normativa Interna.**

Existe una normativa interna (anexo III) con el objetivo de regular el funcionamiento y las normas de convivencia entre usuarios, sus familiares y el personal del servicio. En el momento del ingreso, se entregará una copia de esta normativa interna al usuario

**CAPITULO II. ORGANOS DE GOBIERNO,  
ADMINISTRACIÓN Y REPRESENTACIÓN**

**Artículo 6.º**

El Ayuntamiento de Lezo, a través de su Departamento de Servicios Sociales se responsabiliza de su gestión, administración y buen funcionamiento, ejerciendo la facultad tutelar sobre el mismo. Esta se materializará mediante la inspección periódica y la supervisión técnica de la vivienda. La gestión de los apartamentos podrá hacerse de forma directa, o a través de la contratación de servicios de gestión indirecta.

**TITULO II.  
DE LOS USUARIOS**

**CAPITULO I. CONDICIONES DE ACCESO**

**Artículo 7.º**

Podrán adquirir la condición de usuarios y tendrán preferencia aquellas personas que reúnan los siguientes requisitos:

- Personas de más de 60 años, consideradas autónomas por la escala de valoración vigente. Excepcionalmente podrán ser admitidas personas con un nivel de dependencia ligera, siempre y cuando garanticen que tienen capacidad suficiente para valerse por sí mismos.
- Personas adultas (menos de 60 años), autónomas o con dependencia ligera y que por motivos de índole social (falta de vivienda adecuada, problemas económicos, soledad, ausencia de hábitos adecuados de vida, etc.) tengan necesidad de los apartamentos tutelados, o que por motivos de diversa índole (peligro de sufrir malos tratos, expulsión de la vivienda, condiciones de convivencia mediocres, etc.) se encuentran en la grave situación de abandonar su vivienda habitual. Previamente, los servicios técnicos deberán elaborar el informe correspondiente. Estos casos por su carácter excepcional, no podrán sobrepasar un límite de plazas, siendo su número limitado. (Se estima como conveniente que los casos excepcionales no excedan del 25% del total de plazas). No se admitirán personas que precisen una intervención social muy intensa, por considerar que pueden ser un motivo de riesgo para la convivencia con el resto de residentes de los apartamentos y para los demás usuarios del Centro de Día municipal.
- Estar empadronado en el municipio con 2 años de antigüedad inmediatamente anteriores a la presentación de la solicitud, o justificar un empadronamiento alternante de 8 años en los



últimos 10 años. Excepcionalmente, previo informe de los servicios técnicos, este requisito podrá ser eximido para aquellas personas que habiendo nacido en Lezo deseen retornar por motivos de reagrupación familiar o de carácter social. Para ello, previamente, los servicios técnicos deberán elaborar el informe correspondiente.

- No precisar tratamientos de salud intensivos y continuados que requieran medidas especiales de salud pública.
- No padecer alteraciones psíquicas que puedan alterar la convivencia.
- Tener un estado físico y psíquico que permita realizar las actividades de la vida diaria de forma autónoma, o excepcionalmente que requieran de una supervisión ligera.
- Tener una conducta social y unos hábitos personales y de higiene que faciliten una convivencia normalizada.
- Para los casos que no reúnan alguna de las condiciones arriba mencionadas será la Junta de Gobierno Local o la Alcaldía del Ayuntamiento de Lezo, según el informe del técnico de Servicios Sociales, quien acordará sobre el ingreso del solicitante.

## CAPITULO II. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

### Artículo 8.º

Los usuarios gozarán de la más amplia libertad de vida dentro de los límites que marca este reglamento y las normas de convivencia.

Tendrán derecho a:

- n) Disfrutar del uso de la vivienda.
- o) Recibir el apoyo profesional que necesiten en las labores diarias.
- p) Recibir visitas en la vivienda en las horas que se establezcan.
- q) Disfrutar de un período de vacaciones no superior a 45 días al año (continuos o discontinuos) y reservar la plaza en ese espacio intermedio. En todo caso, los días de ausencia de la vivienda deben computarse a efectos de la aportación económica del residente, con una reducción del 50% sobre la aportación mensual. Este periodo de tiempo se tendrá en cuenta a partir de 7 días.
- r) Transcurrido este plazo deberá abonar el precio integro de la plaza, salvo en el supuesto de hospitalización. Independientemente de la consideración de reserva de plaza la persona no podrá ausentarse de la misma por un periodo superior a dos meses, salvo hospitalización que podrá ser por periodo de tres meses o causas justificadas.
- s) En caso de necesitarlo, el trabajador social municipal gestionará los servicios y prestaciones sociales que precisen las personas usuarias. Cuando el grado de dependencia del usuario se modifique y se valore como necesaria la derivación hacia otro recurso social (residencia de ancianos o centro de día, plaza psico/geriátrica u otro tipo de recurso social) el trabajador social municipal realizará las gestiones oportunas para la derivación. Si dicha derivación no pudiera hacerse de forma inmediata y el usuario precisara de una atención mas intensa en el centro, el servicio social contactará con los familiares directos de las personas usuarias para que tomen las medidas oportunas y proporcionen al usuario la atención que precise. Si no existieran familiares directos, el centro pondrá en marcha los protocolos que sean necesarios para proporcionar al usuario una correcta atención.
- t) Tener la llave de su apartamento, así como de la puerta de acceso al inmueble.
- u) Salir del domicilio cuando lo deseen. No obstante, para garantizar la seguridad de los usuarios, se establecerá un horario de salidas/entradas, respetando el horario de



Lezoko Unibertsitatea



Lezo, 2010 EKA. 02

Idazkaririk

- comidas/cenas del centro, que podrá variar según las estaciones (verano/invierno).
- v) Para evitar riesgos, el usuario deberá informar de sus salidas-entradas al responsable cuidador de los apartamentos.
  - w) A la confidencialidad en el tratamiento de sus datos personales.
  - x) Al respeto a su intimidad.
  - y) A obtener la ayuda necesaria, con respeto y entendimiento de forma individualizada y personal.
  - z) Como usuario, a ser consultado y a obtener la información necesaria sobre temas que le afecten.

#### Artículo 9.º

Los usuarios del apartamento tendrán las siguientes obligaciones:

- h) Cumplir las normas de convivencia establecidas en el Reglamento Interno observando una conducta basada en el mutuo respeto y la tolerancia, la colaboración y la ayuda mutua.
- i) Cuidar de la vivienda y de su equipamiento.
- j) Comunicar al trabajador social, con una antelación de un mes, la necesidad o voluntad de abandonar la vivienda y con una antelación de 48 horas cualquier tipo de ausencia (vacaciones, salidas, etc).
- k) Colaborar en las tareas domésticas en la medida de sus posibilidades para el buen funcionamiento de la vivienda, manteniendo el buen estado de las instalaciones.
- l) Permitir el acceso a su vivienda al auxiliar domiciliario y al trabajador social municipal, siempre y cuando sea necesario y previo aviso.
- m) Adaptarse a los cambios organizativos que pudieran producirse excepcionalmente en cuanto a cambio de apartamento tutelado.
- n) Abonar puntualmente el importe de la cantidad que haya sido fijada para su estancia. En este sentido están obligados a comunicar cualquier variación de sus ingresos, a fin de adecuar la aportación económica.

### CAPITULO III. FALTAS Y SANCIONES

#### Artículo 10.º

Los usuarios que entorpezcan la convivencia, no respeten los derechos de los demás usuarios y del personal o falseen deliberadamente datos a la hora de solicitar el acceso a la misma, serán sancionados.

En general el incumplimiento de cualquier norma del presente reglamento será considerado como falta, pudiendo darse la expulsión definitiva de la vivienda.

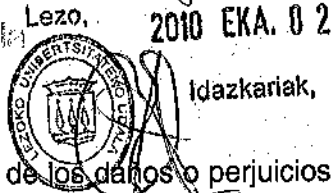
#### Artículo 11.º

La condición de usuario del apartamento tutelado se pierde por las siguientes causas:

- Por renuncia voluntaria, que en ningún caso se presumirá, sino que deberá constar de forma expresa e inequívoca.
- Por expulsión derivada de una sanción.
- Por fallecimiento.
- Por ausencia continuada o a intervalos de la vivienda, sin causa justificada, con excepción de 45 días al año por vacaciones
- Por no satisfacer las cuotas económicas mensuales (si se produce de forma repetida y se mantiene en el tiempo).
- Por cese o variación de las circunstancias que motivaron su ingreso.



Lezoko Unibertsitateko Udala



**Artículo 12.º Faltas y sanciones.**

Los usuarios de los apartamentos tutelados serán responsables de los daños o perjuicios que por acción u omisión, causen en sus instalaciones, así como de las alteraciones de orden que produzcan.

A tal efecto, las faltas se clasifican en muy graves, graves y leves.

**Faltas muy graves:**

- a) La reiteración de tres o más faltas graves.
- b) La agresión física o malos tratos hacia los usuarios de la vivienda o demás personal.
- c) Falsear u ocultar declaraciones o aportar datos inexactos o relevantes en relación con la condición de usuario para obtener beneficio.
- d) Ocasionar daños relevantes en los bienes de la vivienda o perjuicios notorios en la convivencia.

**Faltas graves:**

- a) La comisión de tres o más faltas leves.
- b) La sustracción de bienes o cualquier clase de objetos, propiedad de la instalación, del personal o de cualquier usuario.
- c) La demora injustificada en el pago de la tasa.
- d) La utilización de la vivienda para la cohabitación, aunque sea temporal, por parte de familiares y/o amigos del usuario.

**Faltas leves:**

- a) La simple falta de respeto, manifestada en incorrección de trato, actitudes o palabras desconsideradas o inconvenientes hacia otro usuario o hacia el personal adscrito al servicio.
- b) Descuido o negligencia, en el uso del mobiliario, menaje, objetos o instalaciones de las viviendas.

**Artículo 13.º**

Las sanciones que se impondrán a los usuarios que incurran en alguna de las faltas clasificadas anteriormente serán las siguientes:

**Faltas muy graves:**

Expulsión temporal de la vivienda por un período de uno a seis meses, pudiéndose llegar en algunos casos hasta la expulsión definitiva.

**Faltas graves:**

- Apercibimiento de expulsión.
- Expulsión por un tiempo no superior a tres meses.

**Faltas leves:**

- Amonestaciones verbales o escritas.

**Artículo 14.º**

Las faltas leves, prescribirán a los dos meses, las graves a los cuatro y las muy graves al año, siempre que durante estos períodos de tiempo no se haya comunicado al interesado la incoación de expediente o, en el caso de las faltas leves, se les haya impuesto sanción.

**Artículo 15.º**

El procedimiento sancionador se ajustará a lo dispuesto en la Ley 30/92, de 26 de noviembre o la



Lezoko Unibertsitateko Urd.

UDALAREN OSOKO BILKURAK  
2010 (e)ko Julio ren 2 (e)an onartua.

Aprobado por el PLENO  
el día 2 de Julio de 20 10

Lezo,



2010 EKA. 0 2

Idazkarak,

legislación estatal que sustituya o desarrolle la misma, o autonómica aplicable.

Al Alcalde, o concejal en quien delegue, le corresponde la incoación de los expedientes sancionadores, a propuesta del Responsable de los Servicios Sociales. Al Alcalde o a la Junta de Gobierno Local le corresponde la resolución de los mismos, en los supuestos graves y muy graves, siendo el instructor del expediente el Trabajador Social.

Para el supuesto de faltas leves no será necesaria la instrucción de expediente y la amonestación verbal o escrita se efectuará directamente por el responsable de los apartamentos y se impondrá sin audiencia previa por el Alcalde o Concejal Delegado a propuesta del Trabajador Social.

En los expedientes sancionadores por faltas graves o muy graves se dará audiencia a la persona interesada.

### TITULO III. REGIMEN ECONOMICO

#### Artículo 16.º

La capacidad económica del usuario se calculará de acuerdo a los siguientes elementos de valoración: renta, patrimonio y número de personas de la unidad familiar.

Por renta se entiende la totalidad de los ingresos de la unidad familiar derivados de:

- Rendimientos de trabajo, incluidas pensiones y prestaciones de previsión social, cualesquiera que sean su régimen.
- Rendimiento del capital mobiliario.
- Rendimiento del capital inmobiliario.
- Rendimientos de las actividades empresariales y profesionales.

Por patrimonio se entiende la totalidad del capital mobiliario e inmobiliario de las personas usuarias, valorado desde los cuatro años anteriores al inicio de la prestación. Para la estimación del valor de éste se seguirán las normas establecidas para el Impuesto sobre el Patrimonio. Por capital mobiliario se entiende los depósitos en cuenta corriente y a plazo, fondos de inversión y fondos de pensiones, valores mobiliarios, seguros de vida, y rentas temporales o vitalicias, objetos de arte, antigüedades, joyas y otros objetos de valor.

Por capital inmobiliario se entiende los bienes de naturaleza rústica y urbana.

Por unidad familiar se entiende la formada por los cónyuges y, si los hubiera, sus hijos menores de 18 años que convivan en el mismo domicilio. La falsificación u ocultación de datos sobre la capacidad económica podrá dar lugar a la suspensión temporal o definitiva de la prestación del servicio.

#### Artículo 17.º

Financiación del Servicio: la financiación se complementará con las aportaciones del residente y el ayuntamiento. El usuario, pagará mensualmente la cuota establecida por el ayuntamiento. La tasa a pagar por el servicio prestado se establecerá en la ordenanza fiscal reguladora en vigor de la tasa de los apartamentos tutelados municipales.

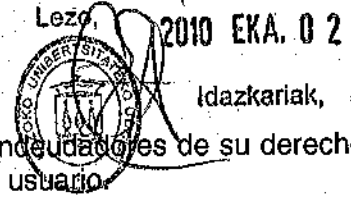
#### Artículo 18.º

##### 1. Reconocimiento de Deuda

Los que no paguen el precio completo establecido, para reconocerles la deuda que tienen tendrán que firmar una declaración jurada. Esta declaración condicionará la transmisión de sus bienes, y mientras se salde la deuda, también manifestará que renuncia al derecho de sus bienes. Decidirá el ayuntamiento, en que casos hacer ese reconocimiento de la deuda. Se saldará esa deuda en el



Lezoko Unibertsitateko Udala



momento en el que termine de recibir definitivamente los servicios endeudados de su derechos sobre el patrimonio o bienes. Se estudiará cada año la aportación del usuario.

## 2. Otras formulas.

La familia podrá pagar la diferencia entre el coste del servicio y la cantidad que tiene que abonar el usuario. La forma (mensual, cada año, etc.) para que pague la familia se acordará con la misma. Tanto el solicitante como su familia y/o los responsables del servicio, tendrán la posibilidad de encontrar otra forma de pagar la deuda.

## TITULO IV. PROCEDIMIENTO DE ADMISION

### Artículo 19.º

El procedimiento para la selección de aspirantes a ocupar el alojamiento tutelado, se iniciará con la solicitud del interesado en el Servicio Social Municipal, donde recogerán la información correspondiente a la situación socio-familiar del mismo. El diagnóstico social y consiguiente traslado de las puntuaciones a los diferentes baremos de acceso aprobados y que se adjuntan como Anexo 1 se realizará por el técnico del Departamento de Bienestar Social. En todos los casos, será necesaria la siguiente documentación:

- Impreso solicitud debidamente firmado.
- Fotocopia DNI.
- Fotocopia de la cartilla de la seguridad social.
- Informe médico.
- Entidad y nº de cuenta con 20 dígitos.
- Certificado de ingresos: certificado de rentas de trabajo o pensiones, última declaración de renta o similar.
- Certificado de posiciones bancarias del capital que dispone el solicitante.
- Certificado de propiedades.
- Documento en el que se autoriza al Ayuntamiento a solicitar el certificado de titularidad de bienes, incluidas cuentas bancarias y de si se han realizado transmisión de bienes en los últimos 4 años.

### Artículo 20.º

Una vez leído el informe elaborado por el técnico de los Servicios Sociales municipales, será la Junta de Gobierno Local quien resuelva la misma. En caso de que la resolución sea favorable, la persona interesada deberá formalizar el contrato adjunto (Anexo II). Será el Departamento de servicios Sociales del Ayuntamiento de Lezo el encargado de configurar la lista de espera, en su caso, así como la provisión de plazas vacantes para lo cual se utilizará el baremo de admisión (Anexo I).

### Artículo 21.º

Tras el ingreso en el alojamiento tutelado, el usuario permanecerá con carácter de prueba durante 90 días. Si transcurrido dicho período no se aprecian circunstancias personales o alteraciones psico-físicas que determinen alguna incapacidad para su adaptación, previo informe elaborado por el trabajador social, la Junta de Gobierno Local o el concejal delegado de los Servicios Sociales resolverá sobre el ingreso con carácter definitivo.

## TITULO V.





Lezoko Unibertsitatetako Udala

UDALAREN OSOKO BILKURAK  
20.10.(e)ko *elkarrekin* ren *7* (e)an onartua.  
Aprobado por el PLENO  
el día *7* de *Julio* de 20*10*

Lezo,



2010 EKA. 0 2

Idazkariak

## GESTIÓN

### Artículo 22.º

Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Lezo.

Corresponderá al Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Lezo, entre otras, las siguientes funciones:

- Información y asesoramiento al usuario del contenido, apoyos y condiciones de acceso al programa.
- Recogida de la demanda y cumplimentación de los datos del expediente (socio-familiares, económicos etc.).
- Atención individualizada y gestión para el paso a cualquier otra alternativa o respuesta residencial, cuando lo requiera el usuario por cualquier motivo.
- Ordenación lista de espera y provisión de plazas vacantes.
- Determinación del coste mensual de estancia, así como del régimen económico atribuible a cada una de las partes intervinientes.
- Dirección y control del funcionamiento del servicio incluyendo entre otras, las siguientes tareas:
  - Establecer y vigilar el cumplimiento de protocolos de funcionamiento especificados en el reglamento.
  - Delimitación y seguimiento de las tareas a realizar así como definición del plan de intervención individual correspondiente a cada usuario.
  - Realizar un seguimiento de las tareas y funcionamiento del servicio.
  - Conocer el funcionamiento del servicio, aspectos relacionados con la convivencia y forma de comportarse de las personas usuarias.
  - Mantener informada a la Junta de Gobierno Local y al el concejal delegado de los Servicios Sociales de cuantas incidencias se produzcan, así como elevar las propuestas pertinentes para su debate y aprobación.
  - Realizar informes sobre necesidades detectadas en las viviendas.
  - Analizar anualmente la situación económica de los usuarios a los cuales se les apliquen las bonificaciones, al objeto de actualizar las aportaciones económicas.
  - Valorar anualmente la situación de los usuarios en cuanto a la viabilidad de su permanencia en la vivienda.
  - Otras que puedan ser encomendadas.

## INFRACCIONES A LA ORDENANZA

### Artículo 23.º

Si la Junta de Gobierno Local tuviere conocimiento y se probase oportunamente que no es cierto lo alegado por el solicitante o sus familiares sobre las circunstancias exigidas en este reglamento, suspenderá de inmediato la condición de usuario, notificándolo al solicitante, iniciando, las acciones oportunas de reclamación de las cantidades no abonadas.



UDALAREN OSOKO BILKURAK  
 2010(e)ko...ren...an onartua.  
 Aprobado por el PLENQ  
 el día ... de ... de 2010

Loziko Unibertsitateko Udala,

2010 EKA. 0 2



Idazkariak,

**ANEXO I**

**BAREMO PARA LA SELECCION DE LOS USUARIOS**

El baremo valora cinco dimensiones de la situación de los aspirantes a usuarios; la situación socio-familiar, la situación de incapacidad, la situación de la vivienda, la situación económica, un apartado correspondiente al lugar de residencia y un apartado de otras circunstancias que permite tener en cuenta aquellos aspectos que los profesionales consideren relevantes. Cada una de estas dimensiones tiene un peso específico distinto a la hora de obtener la calificación global. Por ello, la puntuación obtenida en cada apartado debe ser ponderada multiplicándola por un factor corrector.

Los factores correctores son los siguientes:

1. Situación Socio-Familiar: 3
2. Situación de Incapacidad: 0,5
3. Situación de la vivienda: 3
4. Situación Económica: 2
5. Otras circunstancias: 0,5

**1. Situación Socio-Familiar.**

En esta variable se recoge la situación del solicitante en el medio familiar y social donde reside, señalando especialmente aquellas situaciones que suponen un estado de desprotección:

- Que vivan en condiciones consideradas satisfactorias, que no existan problemas destacables en cualquier situación: 0 puntos.
- Que vivan solos, pero disponiendo el solicitante de recursos sociales: 1 punto.
- Que vivan en su domicilio habitual con familiares o personas que no puedan prestarles la debida atención por motivos de salud o razones de trabajo o similar: 2 puntos.
- Que vivan en su domicilio habitual con familiares o personas que a su vez requieren atención: 3 puntos.
- Que vivan solos con hijos en la localidad pero con falta de atención y/o afectividad: 4 puntos.
- Que vivan solos, sin familia en la localidad: 5 puntos.
- Situación de semiabandono, soledad o aislamiento afectivo: 6 puntos.
- Que se encuentren en situación de precario o hacinamiento: 7 puntos.
- Que residan en centros, pensiones, hostales, etc. pero que han de abandonar por causas diversas: 8 puntos.
- Que exista conflictividad familiar grave y permanente, o bien por encontrarse pernoctando en albergue o similar o bien en necesidad de dejar una plaza hospitalaria o su vivienda: 9 puntos.
- Situación de abandono, de desamparo, sin familia o persona que le presten una mínima atención, por sufrir malos tratos físicos o psíquicos graves: 10 puntos.

**2. Situación de la vivienda.**

En esta variable se valorará la habitabilidad de la vivienda que ocupa el solicitante, sea casa particular, centros o cualquier otro tipo de residencia:

- Reuniendo condiciones de habitabilidad, disponiendo de todos los servicios y siendo titular de la vivienda: 0 puntos.
- En condiciones aceptables cuando la titularidad de la vivienda pertenezca a algún hijo o



Lezoko Unibertsitateko Udala



2010 EKA. 0 2

Idazkariak.

familiar del solicitante: 1 punto.

- En condiciones aceptables que esté cedida en uso: 2 puntos.
- En condiciones aceptables que carezca de calefacción, ascensor o teléfono, cuando sea necesario: 3 puntos.
- En condiciones aceptables, pero aislada, fuera del casco urbano: 4 puntos.
- En situación de realquiler: 5 puntos.
- En una vivienda en condiciones de habitabilidad deficientes: 6 puntos.
- En condiciones deficientes y aisladas del casco urbano, sin medios de comunicación que faciliten la integración o acceso: 7 puntos.
- En centros, pensiones, etc que reúnen condiciones mínimas, pero con tiempo de estancia limitado, coste gravoso, o que no presten atención en casos especiales: 8 puntos.
- Por mala salubridad, por hacinamiento, carencia de agua, etc con barreras arquitectónicas que impidan el desenvolvimiento de la vida diaria: 9 puntos.
- Que esté en condiciones de pésima habitabilidad, por grandes grietas, goteras, humedades, etc por desahucio de vivienda: 10 puntos.

### 3. Situación Económica.

La persona mayor solicitante puede optar libremente por que se le valore o no su situación económica, para acceder al apartamento tutelado. Cuando decida y haga saber que no quiere que su situación económica sea valorada, se le atribuirán 0 puntos al área.

- La situación económica del solicitante le permite cubrir sus necesidades de forma adecuada, bien en su propio domicilio o en un centro privado, siempre que por cada uno de los miembros de la unidad familiar tengan ingresos anuales 2 veces superiores al SMI ó capital superior a 45.000 €: 1 punto.
- La situación económica del solicitante le permite cubrir sus necesidades, y está valorada de forma muy deficiente en su propio domicilio o en un centro privado, siempre que por cada uno de los miembros de la unidad familiar tengan ingresos anuales superiores al SMI ó capital superior a 22.500 €: 3 puntos.
- La situación económica del solicitante no le permite cubrir sus necesidades, y está valorada de forma muy deficiente, siempre que por cada uno de los miembros de la unidad familiar tengan ingresos anuales inferiores al SMI ó capital inferior a 22.500 €: 5 puntos.

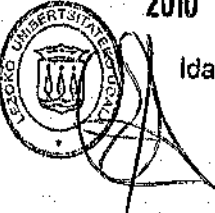
### 4. Otras Situaciones.

Aquellas circunstancias que por cualquier causa incrementan la situación de necesidad del solicitante y que no están contempladas en las dimensiones anteriores, serán valoradas por el profesional correspondiente y podrán otorgar hasta un máximo de 5 puntos en este apartado.



UDALAREN OSOKO BILKURAK  
 2012(e)ko ...ren 2... (e)an onartua.  
 Aprobado por el PLENO  
 el día 7 de ... de 2012

Lezo,  
 2010 EKA. 0 2  
 Idazkariak,



**ANEXO II**  
**CONTRATO**

Lezo, a ..... de ..... de 20...  
 Por una parte, Don ..... Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Lezo.  
 Por otra Don/Doña ..... con DNI n.º .....

**EXPONEN**

Primero. El Ayuntamiento de Lezo es propietario de los apartamentos tutelados ubicados en la calle Añamendi.

Segundo. .... Don/Doña ..... presentó a través de los Servicios Sociales Municipales solicitud de ingreso en dichos apartamentos, la cual ha sido autorizada previo informe presentado a la Comisión de Servicios Sociales en sesión celebrada el .....

Por todo ello, las partes comparecientes,  
**ACUERDAN**

Primero. El Ayuntamiento de Lezo autoriza el uso a Don/Doña ..... del apartamento sito en la planta ....., mano ..... de los apartamentos tutelados municipales ubicados en la calle Añamendi, en las condiciones que se determinan en los artículos siguientes:

Segundo. El uso de dicha vivienda se hará de la manera siguiente:

- Uso del apartamento, bien de uso exclusivo o compartido.
- Uso compartido del resto de las dependencias comunes de la vivienda.

Tercero. La vivienda estará totalmente equipada y en perfectos condiciones de uso, no siendo necesario aportar ningún tipo de mobiliario.

Cuarto. El usuario se compromete a cumplir lo establecido en el reglamento de Régimen Interno que se entrega junto a este contrato.

Quinto. Corresponde al Ayuntamiento de Lezo el ejercicio de todas las facultades ejecutivas e interpretativas de las disposiciones contenidas en este contrato, sin perjuicio de la revisión ante los tribunales, si procede, de las resoluciones que por las mismas se adopten.

Leído el presente documento y en prueba de conformidad, las partes comparecientes firman el presente contrato por duplicado ejemplar y a un solo efecto en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento.

Por el Ayuntamiento de Lezo El solicitante.  
 Fdo.: .....  
 Fdo.: .....



Lezoko Unibertsitateko Udala

UDALAREN OSOKO BILKURAK  
2010(e)ko ...ten ...Z... (e)an onartua.

Aprobado por el PLENO  
el día ...Z... de ... de 2010

Lezo,

2010 EKA. 0 2

Idazkariak.



### ANEXO III

## REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO DE LOS APARTAMENTOS TUTELADOS DE LEZO

### ANEXO III

## REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO DE LOS APARTAMENTOS TUTELADOS DE LEZO

#### Introducción.

Los apartamentos tutelados, tienen como finalidad proporcionar a la persona mayor autónoma, una alternativa de convivencia en el propio entorno social, disfrutando además de los apoyos necesarios en un marco social de participación en la vida comunitaria del municipio.

#### Objeto del reglamento.

El presente reglamento de régimen interno, tiene como objeto establecer las normas que regulen el funcionamiento del servicio y la convivencia entre las personas beneficiarias, sus familiares y el personal profesional del servicio.

#### Utilización del reglamento.

El reglamento de régimen interno, se entrega a los usuarios en el momento de su ingreso en la vivienda, al objeto de que estén debidamente informados sobre la dinámica de funcionamiento de los apartamentos en cuanto a servicios que se ofrecen, normas generales a seguir etc.

#### Ámbito de aplicación.

El presente reglamento de régimen interno afecta a todas las personas usuarias, familiares, personal profesional que trabaja en el servicio y al Ayuntamiento, siendo de obligado cumplimiento.

#### Descripción.

El ayuntamiento es propietario de ocho apartamentos; cinco individuales, dos dobles y uno de dos habitaciones.

La tipología de la persona usuaria es la de aquella persona con un nivel de autonomía aceptable para el desenvolvimiento de la vida diaria en la que se puedan combinar diferentes situaciones: soledad, abandono personal, malas condiciones de la vivienda o ausencia de la misma con conflictos a nivel sociofamiliar.

#### Objetivos

##### Objetivo general:

El objetivo general de este recurso es ofrecer alojamiento, manutención y atención a personas mayores que no presentan graves necesidades de atención en las actividades de la vida diaria pero que, sin embargo, tienen dificultades para poder seguir residiendo en su vivienda habitual.

##### Objetivos específicos:

- Mantener a los usuarios del servicio en su entorno habitual, próximo a su red social (familia y/o amigos), promoviendo su socialización.
- Ayudar a utilizar y mantener las habilidades y capacidades de cada usuario. Ayudar a mantener el máximo grado de autonomía, mediante una atención adecuada a sus necesidades.
- Prevenir y retrasar en la medida de lo posible el deterioro progresivo, realizando un



UDALAREN OSOKO BILKURAK  
2010 (e)ko Iraila ren 7 (e)an onartua.  
Aprobado por el PLENO  
el día 7 de Iraila de 2010

Lezoko Unibertsitatoko Udala

Lezo, 2010 EKA. 02  
Idazkariak,

seguimiento continuado.

- Promover la participación del usuario en la organización y en el modo de vida de los apartamentos tutelados.

Servicios y recursos que se ofrecen.

Los apartamentos tutelados de Lezo, ofrecen los siguientes servicios:

Servicios Básicos:

Los usuarios de los apartamentos tutelados contarán necesariamente con los siguientes servicios:

- Alojamiento, incluido el uso de la zona común
- Supervisión y tutela
- Seguridad
- Mantenimiento zonas comunes
- Información
- Intermediación, en caso de conflictos y quejas
- Información y apoyo en la utilización de servicios comunitarios
- Supervisión de los cambios en el nivel de autonomía y necesidad de apoyos y servicios de las personas usuarias.
- Recepción y acogida de personas usuarias

Servicios complementarios:

- Utilización de diversos servicios del centro de día: teniendo en cuenta que los apartamentos tutelados están ubicados al lado del centro de día, los usuarios que así lo deseen, podrán utilizar los servicios que ofrece el mencionado centro, así como, alimentación, lavandería, limpieza de zonas privadas, actividades ocupacionales, etc., siempre y cuando el organo de gestión apruebe la correspondiente solicitud.
- Ayuda domiciliaria

Condiciones de acceso.

Los servicios sociales municipales serán quienes detectarán y valorarán las solicitudes, siendo las condiciones para poder acceder al recurso:

- Personas de más de 60 años, consideradas autónomas por la escala de valoración vigente. Excepcionalmente podrán ser admitidas personas con un nivel de dependencia ligera, siempre y cuando garanticen que tienen capacidad suficiente para valerse por sí mismos.
- Personas adultas (menos de 60 años), autónomas o con dependencia ligera y que por motivos de índole social (falta de vivienda adecuada, problemas económicos, soledad, ausencia de hábitos adecuados de vida, etc.) tengan necesidad de los apartamentos tutelados, o que por motivos de diversa índole (peligro de sufrir malos tratos, expulsión de la vivienda, condiciones de convivencia mediocres, etc.) se encuentran en la grave situación de abandonar su vivienda habitual. Previamente, los servicios técnicos deberán elaborar el informe correspondiente. Estos casos por su carácter excepcional, no podrán sobrepasar un límite de plazas, siendo su número limitado. (Se estima como conveniente que los casos excepcionales no excedan del 25% del total de plazas). No se admitirán personas que precisen una intervención social muy intensa, por considerar que pueden ser un motivo de riesgo para la convivencia con el resto de residentes de los apartamentos y para los demás usuarios del Centro de Día municipal.
- Estar empadronado en el municipio con 2 años de antigüedad inmediatamente anteriores a



Lezoko Unibertsitatetako Ud

UDALAREN OSOKO BILKURAK  
2010 (e)ko ekainaren 2 (e)an onartua.  
Aprobado por el PLENO  
el día 2 de junio de 2010



Lezo,

2010 EKA. 02

Idazkariak

- la presentación de la solicitud, o justificar un empadronamiento alternante de 8 años en los últimos 10 años. Excepcionalmente, previo informe de los servicios técnicos, este requisito podrá ser eximido para aquellas personas que habiendo nacido en Lezo deseen retornar por motivos de reagrupación familiar o de carácter social. Para ello, previamente, los servicios técnicos deberán elaborar el informe correspondiente.
- No precisar tratamientos de Salud intensivos y continuados que requieran medidas especiales de Salud pública.
  - No padecer alteraciones psíquicas que puedan alterar la convivencia.
  - Tener un estado físico y psíquico que permita realizar las actividades de la vida diaria de forma autónoma, o excepcionalmente que requieran de una supervisión ligera.
  - Tener una conducta social y unos hábitos personales y de higiene que faciliten una convivencia normalizada.
  - Para los casos que no reúnan alguna de las condiciones arriba mencionadas será la Junta de Gobierno Local o la Alcaldía del Ayuntamiento de Lezo, según el informe del técnico de Servicios Sociales, quien acordará sobre el ingreso del solicitante.

#### Normas de funcionamiento.

##### 1. Relativas a la ausencia de la vivienda y las visitas:

- Las entradas y salidas de la vivienda por las personas usuarias pueden realizarse a cualquier hora del día.
- Las ausencias diurnas y/o durante varios días de la vivienda, serán comunicadas a la auxiliar domiciliaria con 48 horas de antelación.
- Las persona usuarias podrán recibir visitas a cualquier hora del día siempre garantizando la intimidad del resto de usuarios y respetando los derechos individuales y colectivos.
- No existiendo horarios rígidos, se apelará al sentido común y a lo dispuesto por el/la responsable de la supervisión del centro. En cualquier caso, al objeto de evitar problemas, se informará al responsable del servicio de dichas visitas.
- Los usuarios podrán pasar fiestas, fines de semana, vacaciones etc con sus familias y /o amigos, avisando con 48 horas de antelación y debiéndose acordar con el trabajador social responsable de los apartamentos para fijar las fechas de vuelta.

##### 2. Relativas al mobiliario:

- Se cuidarán como propios los muebles, enseres y demás elementos existentes.
- El apartamento dispone del mobiliario adecuado para las personas usuarias, no obstante, se pueden incorporar aquellos objetos que deseen, siempre dentro de los límites de espacio y de acuerdo con la responsable del servicio y con autorización de los Servicios Sociales.
- No se utilizarán aparatos eléctricos en las habitaciones, ni de gas u otros que supongan peligro de asfixia o incendio.
- Si las personas usuarias desean tener en su habitación un televisor u otros aparatos, solicitarán autorización con el fin de valorar si molesta a otras personas.

##### 3. Relativas a la limpieza e higiene del apartamento tutelado:

- El usuario se encargará de realizar la limpieza de la vivienda, en el caso de no tener contratado el servicio del auxiliar de ayuda domiciliaria y en el caso de no tener contratado este servicio con el Centro de Día.
- Para evitar malos olores y problemas de toxicidad o enfermedades, no se permite guardar alimentos perecederos en las habitaciones.
- Las personas usuarias colaborarán en el mantenimiento de la limpieza de la vivienda,



UDALAREN OSOKO BILKURAK  
 2010 (e)ko irailaren 2 (e)an onartua.  
 Aprobado por el PLENO  
 el día 2 de septiembre de 2010

Lezoko Unibertsitateko Udala

Lezo  
 2010 EKA. 02

- depositando todo lo que no sirva en el lugar indicado.
- El usuario informará al responsable del servicio o al auxiliar domiciliario de cuantas anomalías observe en el funcionamiento de aparatos, enseres muebles para que se proceda a su rápida reparación.
- Cuidarán de la vivienda y de su equipamiento.
- No se podrá colgar ropa en las habitaciones ni en las ventanas de los apartamentos.

**4. Relativas a las habitaciones:**

- Permitir el acceso a su habitación al auxiliar domiciliario y al trabajador social adscrito a la vivienda o personal de los Servicios Sociales municipales.
- Los apartamentos serán de uso privado para los usuarios de los mismos, no pudiendo entrar en ellas otros usuarios sin su consentimiento.

**5. Relativas al horario:** Los usuarios de los apartamentos podrán entrar y salir con entera libertad de los apartamentos En el caso de tener contratado con el Centro de Día el servicio de comidas o cualquier otro servicio, deberá respetar los horarios establecidos por el mismo.

**6. Relativas a medidas de seguridad:**

- Con el fin de evitar cualquier contingencia, se prohíbe instalar en las habitaciones aparatos tales como; estufas, mantas eléctricas etc que una utilización incorrecta pueda provocar riesgos de asfixia, incendio etc.
- Con el fin de evitar accidentes, se pondrá especial cuidado en dejar los grifos cerrados, las luces apagadas, etc. al salir del apartamento.

**7. Normas sobre espacios comunes:**

Utilizar los espacios comunes con el mayor respeto y cuidado, teniendo en cuenta a los demás compañeros.

**8. Sobre las pertenencias:**

- El Ayuntamiento no se responsabilizará de los objetos de valor de tipo personal que el usuario tenga en la vivienda.
- Se recomienda marcar la ropa con la identificación de usuarios.

**9. Sobre las necesidades de atención al usuario fuera de la vivienda:**

- Cuando por prescripción facultativa una persona usuaria de la vivienda enferme y haya de ser trasladado a un centro hospitalario, si tiene familiares directos, serán éstos los obligados a prestarle atención y asistencia.
- En aquellos casos en los que el nivel de dependencia del usuario se haya modificado al alza y precise un mayor nivel de asistencia del indicado en la presente normativa, la familia directa será la obligada a prestar la atención que precise el usuario, en la forma en que considere mas adecuada (de forma directa o a través de la contratación de servicios) hasta que sea efectiva la derivación hacia el recurso mas indicado.
- En caso de que el beneficiario no tenga familia o cuando los miembros de la misma no puedan ayudarle, se le acompañará en los traslados, siempre y cuando la situación lo requiera.
- Durante el período que la persona usuaria se encuentre ausente de la vivienda debido a un ingreso hospitalario, de vacaciones, de visita a familiares o amigos, etc. El servicio de la vivienda, no se hará cargo de su atención y acompañamiento.





Lezoko Unibertsitatetoko Udala

UDALAREN OSOKO BILKURAK  
2010 (e)ko...ren... (e)an onartua.  
Aprobado por el PLENO  
el día... de... de 20...



Lezo,  
2010 EKA. 02

Idazkariak

#### 10. Sobre la pérdida de condición de usuario:

- Renuncia voluntaria, que deberá constar de forma expresa e inequívoca mediante escrito.
- Por expulsión derivada de una sanción.
- Por fallecimiento.
- Por ausencia continuada o a intervalos de la vivienda, sin causa justificada, con excepción de 45 días al año por vacaciones.
- Por no satisfacer las cuotas económicas mensuales fijadas, salvo motivos que lo justifiquen.
- Por cese o variación de las circunstancias que motivaron su ingreso.

#### Financiación del Servicio.

Financiación del Servicio: la financiación se complementará con las aportaciones del residente y el ayuntamiento. El usuario, pagará mensualmente la cuota establecida por el ayuntamiento. La tasa a pagar por el servicio prestado se establecerá en la ordenanza fiscal reguladora en vigor de la tasa de los apartamentos tutelados municipales.

##### - Reconocimiento de Deuda:

El reconocimiento de deuda deberá formalizarse con carácter previo o durante el ingreso, siempre y cuando el Ayuntamiento estime necesario el realizarlo.

Se formalizará un Documento Público, en el cual se hará constar la identificación de su patrimonio en el momento de la firma, comprometiendo al patrimonio presente y sus futuros incrementos para el pago de la deuda reconocida.

Corresponderá suscribir dicho Documento Público de reconocimiento de deuda a quien utilice el servicio o, en su caso, a su representante legal, previas las autorizaciones oportunas, en su caso.

Todos los gastos notariales e impuestos que se originen de su constitución, así como los que se deriven, en su caso, de su Inscripción en el Registro Público correspondiente, serán de cuenta y cargo exclusivo del usuario deudor del servicio.

##### - Asunción por parte de la Familia:

La familia del solicitante, tendrá la opción de abonar la diferencia existente entre el coste de la plaza y las aportaciones realizadas por la persona usuaria. La forma de pago (mensual, anual, etc) se concretará con la propia familia.

##### - Otras fórmulas Planteadas:

Tanto la familia como el solicitante y/o la persona responsable de las viviendas, tendrán la opción de plantear otra forma de sufragar esta deuda.

Las tasas, se revisarán anualmente junto con las tarifas de las ordenanzas fiscales.

#### Derechos de las personas usuarias.

Deberán ser respetados y garantizados por el Servicio los siguientes derechos de las personas usuarias:

- Disfrutar del uso de la vivienda.
- Recibir el apoyo profesional que necesiten en las labores básicas de la vida diaria.
- Recibir visitas en su vivienda en las horas que se establezcan.
- Disfrutar de un período de vacaciones no superior a 45 días al año.
- En caso de necesitarlo, el trabajador social adscrito al apartamento tutelado, gestionará los servicios y prestaciones sociales que precisen las personas usuarias.
- Salir de la vivienda cuando lo deseen, previo aviso al responsable del centro.
- Tener la llave de su apartamento, así como de la puerta de acceso al inmueble.
- En caso de que el nivel de dependencia del usuario no se ajustara al criterio establecido no pudiendo permanecer en la vivienda, el Ayuntamiento a través de los Servicios Sociales se compromete a la realización de las gestiones necesarias para obtener el recurso específico



UDALAREN OSOKO BILKURAK  
2010 (e)ko ekainaren 2 (e)an onartua.  
Aprobado por el PLENO  
el día 2 de junio de 2010

Lezoko Unibertsitatoko Udala

Lezo,

2010 EKA. 02



Idazkariak,

que se precise.

#### Deberes de las personas usuarias.

- Cumplir el contrato suscrito para la prestación del servicio.
- Conocer y cumplir el presente Reglamento Interno.
- Respetar las normas generales de convivencia y no entorpecer la buena marcha de la vivienda.
- Respetar a los compañeros y al personal del servicio.
- Observar una conducta basada en el respeto mutuo, la tolerancia y la buena educación a fin de conseguir la máxima armonía en las relaciones de todos aquellos que convivan en la vivienda.
- Poner en conocimiento al personal de la vivienda y/o Servicios Sociales municipales de las irregularidades o anomalías que se observen en la misma.
- Comunicar a la persona responsable de las ausencias con una antelación de 24 horas.
- Abonar la tarifa del servicio.

#### Deberes del ayuntamiento.

- La gestión del apartamento tutelado.
- Financiación del acondicionamiento, equipamiento y mantenimiento de la vivienda.
- Coordinar los recursos existentes para la financiación de la vivienda.
- Seguimiento de la situación tanto en el nivel de funcionamiento como en el económico, utilizando los soportes documentales correspondientes.
- Seguimiento del estado de la vivienda en cuanto a estructura y mantenimiento.
- Detección de las necesidades existentes en el municipio con relación a este recurso.
- Información y asesoramiento a los usuarios potenciales del contenido, apoyos y condiciones de acceso a este recurso.
- Recepción de la demanda, estudio y valoración de las solicitudes.
- Seguimiento individualizado y grupal de los usuarios en las distintas áreas (sanitaria, social, personal).

#### Sistema de reclamaciones, sugerencias y quejas

La buena marcha de los apartamentos y la calidad en la atención a la persona usuaria exigen que cualquier tipo de queja o reclamación se ponga en conocimiento de la dirección de forma inmediata, para así poder dar soluciones lo antes posible.

Las quejas o reclamaciones que pudieran tener las personas usuarias, familiares o responsables, se podrán efectuar verbalmente o por escrito. El procedimiento a seguir será el siguiente:

3. Reclamación verbal o escrita

4. En casos de que en la anterior instancia no haya solución, se presentará queja a la Dirección.

La contestación a la queja o reclamación se dará en un plazo máximo de 7 días a contar desde el momento en que haya sido puesta en conocimiento de su destinatario.

#### Régimen disciplinario.

La alteración de las normas de convivencia de las viviendas, así como la realización de actos que ocasionen perjuicios al mismo o que suponga un incumplimiento de las obligaciones de las personas mayores, será constitutiva de falta, pudiendo ser objeto de sanción de carácter



UDALAREN OSOKO BILKURAK  
20...<sup>10</sup>...ko <sup>2</sup>...ren <sup>2</sup>... (e)an onartua.  
Aprobado por el PLENO  
el día <sup>2</sup>... de <sup>Julio</sup>... de 20<sup>10</sup>...



2010 EKA. 02

Idazkariak.

administrativo y disciplinario, con independencia de las responsabilidades legales concurrentes.

## 1. Faltas:

### 1.1. Faltas muy graves:

- La reiteración de tres o más faltas graves.
- La agresión física o malos tratos hacia los usuarios de la vivienda o demás personal.
- Falsear u ocultar declaraciones o aportar datos inexactos o relevantes en relación con la condición de usuario para obtener beneficio.
- Ocasionar daños relevantes en los bienes de la vivienda o perjuicios notorios en la convivencia.

### 1.2. Faltas graves:

- La comisión de tres o más faltas leves.
- La sustracción de bienes o cualquier clase de objetos, propiedad de la instalación, del personal o de cualquier usuario.
- La demora injustificada en el pago de la tasa.
- La utilización de la vivienda para la cohabitación, aunque sea temporal, por parte de familiares y/o amigos del usuario.

### 1.3. Faltas leves:

- La simple falta de respeto, manifestada en incorrección de trato, actitudes o palabras desconsideradas o inconvenientes hacia otro usuario o hacia el personal adscrito al servicio.
- Descuido o negligencia, en el uso del mobiliario, menaje, objetos o instalaciones de las viviendas.

## 2. Sanciones:

### 2.1. Faltas muy graves:

Expulsión temporal de la vivienda por un período de uno a seis meses, pudiéndose llegar en algunos casos hasta la expulsión definitiva.

### 2.2. Faltas graves:

- Apercebimiento de expulsión.
- Expulsión por un tiempo no superior a tres meses.

### 2.3. Faltas leves:

Amonestaciones verbales o escritas.

## 3. Prescripción de la sanción:

Siempre que no se le haya comunicado a la persona interesada la incoación del expediente:

- Las faltas leves prescribirán a los dos meses.
- Las faltas graves prescribirán a los cuatro meses.
- Las faltas muy graves prescribirán al año.

## 4. Procedimiento sancionador

El procedimiento sancionador se ajustará a lo dispuesto en la Ley 30/92, de 26 de noviembre o la legislación estatal que sustituya o desarrolle la misma, o autonómica aplicable.

Lezo,

2010 EKA. 0 2



Idazkaria:

Lezoko Unibertsitateko Udala



Al Alcalde, o concejal en quien delegue, le corresponde la incoación de los expedientes sancionadores, a propuesta del Responsable de los Servicios Sociales. Al Alcalde o a la Junta de Gobierno Local le corresponde la resolución de los mismos, en los supuestos graves y muy graves, siendo el instructor del expediente el Trabajador Social.  
Para el supuesto de faltas leves no será necesaria la instrucción de expediente y la amonestación verbal o escrita se efectuará directamente por el responsable de los apartamentos y se impondrá sin audiencia previa por el Alcalde o Concejal Delegado a propuesta del Trabajador Social.  
En los expedientes sancionadores por faltas graves o muy graves se dará audiencia a la persona interesada.

#### 5. Graduación

Calificadas las infracciones, las sanciones se graduarán en atención al grado de intencionalidad o negligencia, a las circunstancias personales, tales como edad, formación o actitud hacia la convivencia, a la gravedad o transcendencia de los hechos y a las muestras de arrepentimiento y consiguiente reparación de los daños de toda índole que haya podido producir.

#### 6. Recursos:

- Las sanciones impuestas por faltas leves, podrán ser recurridas ante el responsable del departamento de Bienestar Social.
- Las sanciones impuestas por faltas graves y muy graves, pueden ser recurridas ante la Alcaldía.

#### Gestión:

La gestión para llevar a cabo este servicio de apartamentos tutelados, se realizará desde el Ayuntamiento de manera directa y/o indirecta. En ambos casos, el seguimiento de los apartamentos será responsabilidad de los Servicios Sociales Municipales.

Lezo, a 21 de mayo de 2010. el Alcalde.