

---ÍNDICE---

TÍTULO PRELIMINAR. DISPOSICIONES GENERALES.

- Artículo 1. Objeto
- Artículo 2. Ámbito de aplicación subjetivo del presente Reglamento
- Artículo 3. Ámbito normativo
- Artículo 4. Principios generales

TITULO I. DE LA ORGANIZACIÓN, ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LA CEF

CAPITULO I. NATURALEZA, FINANCIACIÓN Y ÓRGANOS DE LA CEF

- Artículo 5. Capacidad y naturaleza de la CEF
- Artículo 6. Financiación de la CEF
- Artículo 7. Órganos de funcionamiento
- Artículo 8. Asamblea General
- Artículo 9. Junta Directiva
- Artículo 10. Presidente

CAPITULO II. SOCIOS Y BENEFACTORES

- Artículo 11. Condición de socios y benefactores

CAPITULO III. USUARIOS. DERECHOS Y DEBERES

- Artículo 12. Condición de usuario y normas de acceso

CAPITULO IV. CATALOGO DE SERVICIOS

- Artículo 13. Definición de servicios
- Artículo 14. Horarios y servicios del comedor social
- Artículo 15. Recogida de alimentos con carácter excepcional

CAPITULO V. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

- Artículo 16. Derechos de los usuarios
- Artículo 17. Deberes de los usuarios
- Artículo 18. Sugerencias y reclamaciones

CAPITULO VI. EQUIPO PROFESIONAL DE LA CEF

- Artículo 19. Equipo interdisciplinar y profesional de referencia

TITULO II. DE LOS DEBERES DE COLABORACIÓN DE LA CEF CON LA INSPECCIÓN

- Artículo 20. Deber de colaboración

TÍTULO III. EL INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE FUNCIONAMIENTO INTERNO POR PARTE DE LOS USUARIOS

- Artículo 21. Incumplimientos de los usuarios
- Artículo 22. Efectos de los incumplimientos de las normas de funcionamiento

- Artículo 23. Tramitación de los expedientes por incumplimientos

TITULO IV. DISPOSICIONES FINALES

- Artículo 24. Interpretación del presente Reglamento
- Artículo 25. Póliza de Responsabilidad Civil
- Artículo 26. Diligencias al presente Reglamento

TÍTULO PRELIMINAR. DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular la organización, funcionamiento, servicios y estructura de la Asociación asistencial "Cocina Económica" de Ferrol, cuyo comedor social se encuentra situado en la calle Rubalcava, 29, CP 15402 de Ferrol (A Coruña), con CIF G-15029176, constituida el día 20 de Septiembre de 1.891, clasificada de beneficencia particular por Real Orden del Ministerio de Gobernación el 19 de Enero de 1916, inscrita en el Registro Provincial de Asociaciones sin ánimo de lucro con el nº 1996-4176-1, con reconocimiento de Utilidad Pública por Orden de 18 de febrero de 2011, publicada en el Diario Oficial de Galicia con fecha 23 de marzo de 2011 y con número de registro E-346 en el Registro Único de Entidades Prestadoras de Servicios Sociales (RUEPSS). En adelante CEF.

Artículo 2. Ámbito de aplicación subjetivo del presente Reglamento

El presente Reglamento resultará de obligado cumplimiento para el personal (laboral y voluntario) de la CEF, para los socios benefactores, así como para todos los usuarios de la misma en condiciones de libertad e igualdad.

Artículo 3. Ámbito normativo

El presente Reglamento se redacta al amparo de la Ley 13/2008, de 3 de diciembre, de servicios sociales de Galicia y de la Orden de 25 de enero de 2008, por la que se regulan los requisitos específicos que deben cumplir los centros de inclusión y emergencia social.

Artículo 4. Principios generales

La organización y estructura de la CEF, como asociación benéfico-social, así como su funcionamiento y prestación de servicios, se regirán por los siguientes principios:

- Universalidad y solidaridad: La CEF está abierta a toda la ciudadanía en beneficio de personas en situación o riesgo de exclusión social.
- Compromiso y responsabilidad social: Compromiso permanente de la CEF, asegura su legitimación y su continuidad.
- Sentido de pertenencia: Es un valor que los socios se sientan miembros y copropietarios de una asociación, se refleja en la satisfacción de los socios con la CEF.
- Prevención, cooperación e interrelación: La CEF tiene entre sus fines estatutarios la proporción de alimento como necesidad social de sus usuarios; cooperando, si ello fuese necesario, con intervenciones comunes e integrales y procurando la implicación y compromiso de los ciudadanos. Así mismo se trata de comprometer a la mayor parte de los ciudadanos, sensibles a la situación de las personas necesitadas. De esta manera, mejorará el funcionamiento de la institución lo que deriva directamente en los servicios prestados a los usuarios.
- Igualdad y respeto: Toda la ciudadanía tendrá derecho a los servicios proporcionados por la CEF, sin que se pueda producir discriminación por razones de raza, sexo, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad, ideología, creencia o cualquier otra circunstancia de carácter social o personal.
- Autonomía personal y vida independiente: La CEF procurará facilitar los medios necesarios para que los usuarios dispongan, dentro de la capacidad de actuación de la CEF, de los alimentos necesarios para desarrollar sus proyectos vitales.

- Economía, eficacia, eficiencia y calidad: La gestión de los servicios prestados por la CEF se realizará con criterios de economía, eficiencia, eficacia y calidad. La CEF empleará los instrumentos idóneos para cada intervención mediante un uso racional de sus propios recursos bajo un compromiso ético de mejora continua y aprendizaje.
- Planificación: La CEF implantará los mecanismos de planificación que permitan una mejora de la eficacia, objetividad y transparencia en la toma de decisiones.
- Calidad: Compromiso ético de estar siempre en la mejora continua, actitud de aprendizaje.
- Transparencia: Claridad, apertura, comunicación, sinceridad; influye no sólo en la gestión, sino también en las relaciones, los criterios y las actuaciones. Ofrecer un servicio con honradez en sus comportamientos.
- Profesionalidad: Las personas relacionadas con la CEF ejercerán sus actividades con relevante capacidad y aplicación.
- Legalidad: Toda actuación de la CEF o de las personas relacionadas con la misma ejercerán sus funciones de acuerdo a la ley vigente y no conforme su voluntad.
- Equilibrio presupuestario: Los ingresos previstos deberán cubrir la totalidad de los gastos que hayan de ser ejecutados en el ejercicio presupuestario.

TITULO I. DE LA ORGANIZACIÓN, ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LA CEF

CAPITULO I. NATURALEZA, FINANCIACIÓN Y ÓRGANOS DE LA CEF

Artículo 5. Capacidad y naturaleza de la CEF

La CEF, como entidad de carácter benéfico-social constituida por tiempo indefinido que presta un servicio público abierto e integrado en la red de servicios sociales locales del Concello de Ferrol, es un ente sin ánimo de lucro con personalidad jurídica propia e independiente y con plena capacidad de obrar.

Se rige, entre otros, por sus Estatutos, por el presente Reglamento de Régimen Interior, por la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación, por la Ley 13/2008, de 3 de diciembre, de servicios sociales de Galicia, por su Código Ético así como por el resto del ordenamiento estatal y autonómico.

Artículo 6. Financiación de la CEF

La CEF obtiene los fondos necesarios para la prestación de los servicios ofrecidos por la misma de:

- Aportaciones de las diferentes clases de benefactores así como cualquier aportación pública o privada destinada a fines de servicios sociales, de acuerdo con lo establecido en la normativa que resulte de aplicación.
- Los convenios de financiación que legal y válidamente suscriba la CEF.
- Los presupuestos generales del Estado.
- Los presupuestos generales de la comunidad autónoma.
- Los presupuestos de las entidades locales.
- Según lo reflejado en los Estatutos de la CEF, podrán existir precios simbólicos como pago por la comida, por lo que la financiación podría derivar además de las eventuales aportaciones de los usuarios, salvo la existencia de acuerdos vigentes con terceros que contribuyan a su financiación.

Artículo 7. Órganos de funcionamiento

Los órganos de la CEF son la Asamblea General, la Junta Directiva, el Presidente, Secretario y el Tesorero.

Sus atribuciones y competencias vienen descritas y delimitadas en sus Estatutos y desarrolladas en el presente Reglamento.

Artículo 8. Asamblea General

Sin perjuicio de lo dispuesto en los Estatutos de la CEF:

a) El derecho a voto en las Asambleas Generales, ordinarias o extraordinarias, está condicionado a que el socio benefactor protector-fijo se encuentre al corriente de las cuotas que le correspondan en tal condición.

b) La Asamblea General será dirigida por el Presidente o, en su caso, por un moderador, quién será responsable del cumplimiento del orden del día.

Las funciones de dirección de la Asamblea, sin perjuicio de otras necesarias, consistirán en: conceder y cerrar el turno de palabra solicitado sobre un punto del orden del día y dar comienzo tras el oportuno debate a las votaciones sobre los puntos del orden del día y proponer la interpretación de los Estatutos, del presente Reglamento y del Código Ético. La delegación de la dirección de la Asamblea en un moderador será acordada libremente por el Presidente de la CEF.

c) El tiempo máximo de exposición de los socios-benefactores será de 5 minutos por punto del orden del día, salvo que a criterio del Presidente o moderador, y por causa de la trascendencia e interés del asunto objeto de debate y votación sea preciso un tiempo de exposición mayor.

d) El Presidente o moderador tendrá facultades de orden sobre el desarrollo de la Asamblea, estando facultado para la expulsión de los socios benefactores, previo apercibimiento verbal, para el caso de observar conductas contrarias a la ley, la moral o el orden público.

e) Los socios podrán delegar su voto en otro socio por delegación expresa y escrita respecto de cada uno de los puntos del orden del día indicando, para ello, el sentido de su voto.

Artículo 9. Junta Directiva

Sin perjuicio de lo dispuesto en los Estatutos de la CEF:

a) La Junta Directiva podrá separar de sus funciones a uno de sus miembros si falta a 3 o más reuniones de la misma sin causa justificada.

b) La Junta Directiva podrá incorporar, de forma interina, a nuevos cargos de la misma hasta que los mismos sean ratificados por la Asamblea General.

c) Podrá tomar decisiones no atribuidas a este órgano en supuestos de urgencia, debiendo ser ratificadas estas decisiones ante el órgano competente en caso de ser susceptibles de revocación.

Artículo 10. Presidente

Sin perjuicio de lo dispuesto en los Estatutos de la CEF corresponde al Presidente resolver y acordar, previa propuesta, los efectos que impliquen los incumplimientos del presente Reglamento.

CAPITULO II. SOCIOS Y BENEFACTORES

Artículo 11. Condición de socios y benefactores

Los benefactores podrán tener la condición de benefactor-honorario, y socio benefactor-protector fijo.

La adquisición de la condición de benefactor-honorario se adquirirá por decisión libre de la Junta Directiva.

La adquisición de la condición de socio benefactor-protector fijo se adquirirá por solicitud expresa del interesado y el reconocimiento de tal condición será aprobada por la Junta Directiva.

En caso de denegar tal condición al interesado se le concederá un plazo de 10 días naturales, desde la notificación de la negativa a su solicitud, para subsanar los defectos causantes de la denegación de condición de socio benefactor.

Admitido el interesado como socio benefactor-protector fijo el Secretario procederá a darle de alta en el libro registro que la CEF tenga destinado a tal fin.

La Junta Directiva presentará anualmente un balance de altas y bajas de socios producidas en dicho periodo.

Son derechos generales de los socios benefactores:

- a) Estar inscritos en el libro registro de socios benefactores.
- b) Recibir información sobre el estado de cuentas de los ingresos y gastos de la CEF mediante una memoria anual que la Junta Directiva publicará o hará pública.
- c) Asistir a las Asambleas con voz y voto para los socios benefactores-protectores fijos, y sólo con voz los socios benefactores-honorarios.
- d) Participar en los actos sociales de la CEF.
- e) Elegir y ser elegido como miembro de los órganos de la CEF.

Son deberes generales de los socios benefactores:

- a) Cumplir y acatar los preceptos contenidos en el presente Reglamento, en los Estatutos y en el Código Ético, así como los acuerdos adoptados por los órganos de la CEF
- b) No realizar actividades contrarias a los fines sociales, ni prevalerse de la condición de benefactor para desarrollar actos de especulación o contrarios a la ley.
- c) Abonar las cuotas que correspondan en función de la condición de socio benefactor protector-fijo que ostenten.
- d) Cooperar en el desarrollo de la ejecución de tareas en las que el socio benefactor se haya ofrecido como voluntario.

CAPITULO III. USUARIOS. DERECHOS Y DEBERES

Artículo 12. Condición de usuario

1.- Serán usuarios de la CEF en condiciones de plena igualdad las personas mayores de edad en situación o riesgo de exclusión social, o excepcionalmente familias con menores a cargo ante situaciones de urgente necesidad, para desarrollar sus proyectos vitales.

2.-Para la obtención de la condición de usuario:

- A) El/la solicitante de la condición de usuario deberá de acreditar con su solicitud el cumplimiento de los requisitos económicos del apartado 4A de este artículo, así como cumplir con el resto de apartados del artículo 12 del presente Reglamento.
- B) El/la solicitante de la condición de usuario no podrá ser beneficiario de otro recurso que satisfaga suficientemente la necesidad primaria de alimentación.

C) El/la trabajador/a social ha de emitir una valoración positiva acerca de la personalidad para la convivencia y comportamiento del solicitante de acuerdo al apartado 4B de este artículo.

D) No estar cubierto el cupo máximo de usuarios en atención a las necesidades organizativas de la CEF.

3.- Si el/la solicitante reúne los requisitos económicos y obtiene una valoración positiva de el/la trabajador/a social obtendrá la condición de usuario pudiendo hacer uso de los servicios que presta la CEF desde ese momento, salvo casos de urgente necesidad que podrán acceder al servicio, y sin perjuicio de su obligación de cumplir con el resto de requisitos previstos en este artículo.

4.- Requisitos para obtener y mantener la condición de usuario:

A.- Encontrarse en una situación de ausencia o déficit grave de recursos económicos en atención a sus circunstancias personales, cargas económicas y responsabilidades familiares, teniendo en cuenta la posible existencia de algún factor de exclusión social. Dicha situación personal, económica y familiar se acreditará mediante la documentación que les sea requerida a tal efecto. Para ello, el solicitante o usuario, en el plazo máximo de 7 días desde su requerimiento por la CEF, deberá de presentar aquellos documentos que la CEF le indique de entre los contenidos en la siguiente relación:

- DNI/NIE/Pasaporte/Otras identificaciones similares
- Libro de familia.
- Certificado de empadronamiento/convivencia.
- Recibo de alquiler/contrato de alquiler/recibo de la hipoteca/recibo de alojamiento.
- Copia de la declaración de la renta o certificación negativa de IRPF.
- Certificación de inscripción como demandante de empleo.
- Informe de vida laboral.
- Certificado RISGA.
- Declaración jurada de ingresos.
- Certificado de pensiones (INSS, I.S. de la Marina, ONCE, etc.).
- Certificado prestaciones contributivas o no contributivas (subsidios Sepe, etc.).
- Nóminas de los últimos 3 meses.
- Certificación o extracto de movimientos bancarios de los últimos 3 meses con saldo o documento expedido por la Agencia Estatal de Administración Tributaria que refleje la relación y saldo de todas las cuentas bancarias existentes o de su ausencia.
- Otros documentos sustitutivos o alternativos de los anteriores con idéntica finalidad.

El plazo de entrega de la documentación podrá ser prorrogado, a criterio de la CEF, en caso de justificar la imposibilidad de haberlos obtenido en el tiempo establecido.

B.- Disponer de una personalidad con actitudes que favorezcan la convivencia y no presentar problemas de comportamiento que alteren el normal funcionamiento.

C.- Asistir y colaborar en la(s) entrevista(s) con el/la trabajador/a social.

D.- Autorizar a la CEF para el tratamiento de sus datos de carácter personal, así como para la cesión de los mismos a Administraciones Públicas y otros entes de naturaleza privada con los que la CEF mantenga acuerdos o colaboraciones relacionados con sus fines estatutarios con la finalidad de la prestación del servicio.

E.- Carecer en su contra de órdenes de alejamiento vigentes frente a personas relacionadas con la CEF.

F.- Acudir regularmente, bajo el criterio de el /la trabajador/a social en atención a circunstancias personales y reiteraciones, a los servicios de comedor para los que hubiera adquirido compromiso de asistencia, preavisando de su inasistencia, salvo caso de fuerza mayor. Se entenderá incumplida la regularidad cuando exista una ausencia de más de dos días sin causa justificada, pudiendo acceder al servicio tras el plazo si hay recursos alimenticios disponibles. Se podrá pedir justificación sobre las ausencias en aquellos casos que se consideren recurrentes o con ausencias de forma prolongada.

G.- Cumplir con el presente Reglamento.

5.- En todo caso para el acceso a la prestación de los servicios, sin perjuicio de reunir los requisitos para la obtención y mantenimiento de la condición de usuario, se deberán de cumplir además con las siguientes normas y compromisos:

a) Se prohíbe el acceso a las instalaciones de la CEF bajo los efectos del alcohol o cualquier otra sustancia estupefaciente o tóxica.

b) Se prohíbe fumar en el interior de la CEF.

c) Se prohíbe acceder e introducir alcohol o sustancias estupefacientes o tóxicas.

d) Se prohíbe elevar la voz así como perturbar al resto de usuarios.

e) Se prohíbe el acceso con armas o animales de cualquier índole, salvo perros lazarillo.

f) Se prohíbe el acceso en condiciones de falta de higiene y aseo personal.

g) Se prohíbe el acceso con objetos voluminosos que perturben el desarrollo de la prestación del servicio y que excedan de las dimensiones habituales conforme a los usos y costumbres.

h).- Se prohíbe desaprovechar la comida ofrecida dentro de los servicios de comedor, así como retirar los alimentos fuera de las instalaciones, sin autorización expresa.

i).- Exonerar a la CEF por la pérdida o sustracción de objetos personales así como por los lesiones sufridas por otros usuarios.

j).- Asumir la responsabilidad de las alteraciones, daños y pérdidas que por su acción u omisión causen en las instalaciones de la CEF.

6.- Los requisitos económicos se revisarán con una periodicidad mínima de un año, en la misma forma y requisitos que a los solicitantes, y el resto de requisitos sin ninguna periodicidad fija, con independencia de otras actuaciones o intervenciones.

7.- La pérdida, o no obtención, de la condición de usuario por incumplimiento de los requisitos contenido en este artículo será automática.

8.- Quienes no obtuviesen o perdiesen la condición de usuario automáticamente, por causa distinta a un incumplimiento grave del artículo 21.B del presente Reglamento, podrán efectuar una nueva solicitud en el plazo de 3 meses desde la anterior, o desde su pérdida, acreditando nuevamente los requisitos para obtener y mantener la condición de usuario.

Este plazo se podrá obviar cuando concurren circunstancias excepcionales a criterio del/a trabajador/a social.

9.- Excepcionalmente el/la trabajador/a social o el equipo multidisciplinar valorará la conveniencia de que un menor de edad pueda asistir al comedor sin la compañía de su/s progenitor/es o tutor/es que sea/n, a su vez, usuario/s de la CEF.

10.-Excepcionalmente, el/la trabajador/a social o el equipo multidisciplinar valorará la conveniencia de que un solicitante que no reúna las condiciones para obtener la condición de usuario pueda recibir los servicios y recursos de la CEF para cubrir sus necesidades básicas de alimentación de forma temporal.

CAPITULO IV.CATALOGO DE SERVICIOS

Artículo 13. Definición de servicios

La CEF cuenta, como servicio de naturaleza material, con servicio de manutención alimentaria denominado "Servicio de Comedor Social", que engloba varios servicios específicos (comedor, recogida de alimentos con carácter excepcional y atención a usuarios) facilitando y proporcionando comida a las personas que reúnan la condición de usuarios, satisfaciendo sus necesidades básicas de alimentación.

En la prestación de servicios la CEF se regirá por los criterios, normas y plan de calidad propio, sin perjuicio de otras normas, planes o indicaciones de la Administración autonómica. En particular la CEF tendrá los siguientes objetivos:

- La elaboración de normas y estándares de calidad propios.
- El establecimiento de sistemas de información homogéneos que posibiliten la actuación integrada y la coordinación de los servicios sociales.
- El seguimiento y evaluación permanente, orientando el sistema de calidad a la mejora continuada del mismo.

Artículo 14. Horarios y servicios del comedor social

Los horarios y tipos de servicios serán los siguientes:

a) Comidas en comedor, servicio abierto todos los días del año en horario de 12:30 a 14:30 horas, momento en que se deberán abandonar las instalaciones debido al cierre del comedor. El cierre de las instalaciones será a las 15:00 horas.

Se atenderá por orden de llegada en servicio continuo o discrecionalmente, en atención a las circunstancias, existirán turnos establecidos por la CEF.

b) Cenas en comedor, servicio abierto de domingo a viernes, excepto festivos, en horario de 20:00 a 21:30 horas, momento en que se deberán abandonar las instalaciones debido al cierre del comedor. El cierre de las instalaciones será a las 22:00 horas.

Los horarios del comedor deberán de cumplirse puntualmente para evitar trastornos en el servicio.

Artículo. 15 Recogida de alimentos con carácter excepcional

1.-La CEF podrá ofrecer este servicio con carácter excepcional cuando no sea posible proporcionar el servicio en comedor o no sea factible por las circunstancias de los usuarios, así como a familias usuarias con menores a su cargo.

2.- La efectividad de este servicio, en todo caso, estará sujeta a la vigencia de los acuerdos que la CEF suscriba con terceros o por recomendación expresa del/la trabajador/a social y aprobación de la Junta Directiva.

3.- El horario de este servicio se establecerá en cada momento en atención a las necesidades organizativas de la CEF.

CAPITULO V.DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Artículo 16. Derechos de los usuarios

El respeto de la dignidad de la persona, de su autonomía e intimidad y de su bienestar regirán en todo caso en las actuaciones y servicios prestados por la CEF. En concreto los usuarios serán titulares, entre otros, de los siguientes derechos:

- A ostentar la condición de usuario de los servicios sociales ofrecidos y proporcionados por la CEF en condiciones de igualdad y sin discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, orientación sexual, estado civil, edad, situación familiar, discapacidad, ideología, creencia, opinión o cualquier otra circunstancia personal, económica o social.
- A recibir un trato acorde a la dignidad de la persona y al respeto de los derechos y libertades fundamentales, tanto por parte del personal de la CEF como de las personas implicadas en el centro, programa o servicio.
- A una atención de calidad lo más individualizada posible, acorde con sus necesidades específicas, así como a que se les oriente en los trámites necesarios de cara a su acceso a la condición de usuario.
- A recibir información de manera ágil, suficiente y veraz, y en términos comprensibles, sobre los servicios prestados por la CEF.
- A ser asistidos por una persona profesional de referencia que actúe como interlocutora principal y que asegure la coherencia y la globalidad en el proceso de intervención social.
- A la confidencialidad, sigilo y respeto en relación a sus datos personales e información que sean conocidos por la CEF en razón de la intervención profesional, sin perjuicio del posible acceso a los mismos en el ejercicio de una acción inspectora por parte de la Administración, respetando en todo caso la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
- A solicitar libremente, dentro de los servicios prestados por la CEF y previa valoración técnica, el recurso más adecuado para su caso concreto.
- A solicitar una credencial de carácter personal e intransferible que los acredite como titulares del derecho de acceso al comedor.
- A la calidad de los servicios y prestaciones recibidas, pudiendo presentar sugerencias y reclamaciones.
- A formular sugerencias respecto a la asistencia que les pueda proporcionar la CEF.
- A abandonar los servicios ofrecidos por la CEF de manera libre
- Al respeto de las lenguas oficiales que los usuarios libremente empleen.
- A los demás derechos que, en materia de servicios sociales, estén reconocidos en la Ley 13/2008, de 3 de diciembre, de servicios sociales de Galicia y el resto del ordenamiento jurídico.

Artículo 17. Deberes de los usuarios

Los usuarios de los servicios tendrán los siguientes deberes:

- De cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el acceso a los servicios ofrecidos por la CEF, facilitando información precisa y veraz sobre las circunstancias determinantes para su utilización y comunicando las variaciones que experimenten las mismas.
- De comunicar al personal de referencia cualquier cambio significativo de las circunstancias que pudiera implicar la interrupción o modificación sustancial de la intervención propuesta por los servicios.
- De colaborar con el personal encargado de prestarles la atención necesaria, acudiendo y colaborando a las entrevistas para las que fueran requeridos, facilitar toda la documentación requerida para acreditar su condición de usuario y seguir los programas y orientaciones que les prescriban.
- De respetar el buen funcionamiento de la CEF, no entorpecer la actividad de la misma, no interferir en el trabajo de su personal y seguir las indicaciones del mismo.
- De mantener en buen estado los elementos muebles e inmuebles de la CEF, responsabilizándose de su buen uso.
- De mantener una actitud positiva de colaboración con las personas profesionales de la CEF, participando activamente en el proceso que genere la intervención social en la que sean destinatarias.
- De mantener una actitud positiva y de buena colaboración y convivencia con el resto de usuarios.
- De participar de manera activa en su proceso de mejora, autonomía personal e inserción social.
- De destinar los alimentos recibidos al fin para el que fueron concedidos, debiendo consumir los alimentos ofrecidos en los lugares para los que fueron proporcionados, quedando prohibido retirar los alimentos fuera de sus instalaciones salvo autorización expresa y extraordinaria de la CEF.
- De asistir al comedor y recoger de manera constante los alimentos dentro de los horarios establecidos.
- De preavisar y justificar la imposibilidad de asistencia a comedor o recogida de alimentos, salvo caso de fuerza mayor y según lo detallado para la condición de usuario.
- De contribuir a la financiación del coste de los servicios con un "precio simbólico" tal y como se recoge en los Estatutos, sólo en caso de que no existan acuerdos vigentes con terceros que contribuyan a su financiación. La información sobre la gratuidad del servicio se publicará y mantendrá actualizada de forma constante.
- De observar el presente Reglamento, así como las normas de funcionamiento y convivencia de la CEF.
- Los demás deberes que, en materia de servicios sociales, estén expresados en la Ley 13/2008, de 3 de diciembre, de servicios sociales de Galicia y el resto del ordenamiento jurídico.

Artículo 18. Sugerencias y reclamaciones

Los usuarios de la CEF podrán formular sugerencias y reclamaciones por escrito sobre cualquier aspecto del funcionamiento de los servicios. Se utilizará el formato correspondiente común para el registro de sugerencias y reclamaciones donde se realizará una descripción, análisis y valoración de la viabilidad o no de las mismas. La CEF cuenta con un buzón de sugerencias y un libro de reclamaciones a disposición de los usuarios.

En relación a las reclamaciones, la CEF está obligada a facilitar copia de la reclamación al interesado y a enviar otra a la Xunta de Galicia, junto con un informe, en el plazo de 3 días hábiles.

La CEF resolverá sobre la reclamación, queja o sugerencia en el plazo de 15 días, plazo que podrá ser prorrogado, motivadamente, en el caso de requerir para su resolución de documentación que la CEF no disponga. La prórroga y la resolución se realizarán por escrito y serán notificadas al usuario en los 5 días siguientes a su dictado. La resolución se realizará por escrito y será notificada al usuario.

CAPITULO VI. EQUIPO PROFESIONAL DE LA CEF

Artículo 19. Equipo interdisciplinar y profesional de referencia

La intervención profesional en los servicios ofrecidos por la CEF tendrá como norma general un carácter interdisciplinario en la búsqueda de una atención integral, garantizando la correcta asistencia, la limpieza de las instalaciones y la correcta confección de los menús atendiendo a criterios de equilibrio nutricional y de manipulación de alimentos.

El/la trabajador/a social tendrá a su cargo el expediente social básico.

TITULO II. DE LOS DEBERES DE COLABORACIÓN DE LA CEF CON LA INSPECCIÓN

Artículo 20. Deber de colaboración

El personal de la CEF colaborará con el departamento de la Xunta de Galicia competente en materia de inspección de servicios sociales, a fin de verificar el estricto cumplimiento de la normativa de aplicación en esta materia, de forma que se garanticen los derechos de los usuarios y se procure la mejora continua de la calidad en los servicios sociales que se presten a los ciudadanos en el territorio de Galicia, sin perjuicio de la labor inspectora que en virtud de la normativa sectorial corresponda a otras autoridades de la Administración general del Estado, autonómica o local.

La CEF habrá de aportar, a requerimiento de la inspección, toda la documentación relativa a cualquier aspecto de su actividad, estando obligadas a permitir el acceso a las instalaciones, a facilitar la información, documentos, libros, soportes informáticos y demás datos que les sean requeridos, así como a prestar toda la colaboración que resulte necesaria a los efectos de facilitar al personal inspector su labor de comprobación del cumplimiento de la normativa vigente.

TÍTULO III. EL INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE FUNCIONAMIENTO INTERNO POR PARTE DE LOS USUARIOS

Artículo 21. Incumplimientos de los usuarios

Los incumplimientos del presente Reglamento podrán tener la consideración de leves o graves, en función de su gravedad y/o existencia de reincidencia.

A) LEVES

1. Cualquier incumplimiento del presente Reglamento, o de las normas de funcionamiento que, por su naturaleza o gravedad, no se tipifique como grave.

B) GRAVES

1. Denegar o falsear a la CEF, u órgano de la administración competente, datos pertinentes que se le requieran; o no comunicar la alteración de las circunstancias o requisitos que determinen la condición de usuario.
2. Incumplir el presente Reglamento y normas de funcionamiento, cuando ocasionen perjuicios notorios en la prestación del servicio o produzcan daños o perjuicios graves a otros usuarios, voluntarios o al personal trabajador.
3. Provocar desórdenes y alteraciones muy graves en el servicio que hagan imposible la continuidad de la prestación.
4. Agredir o amenazar física o verbalmente, incluidas las modalidades de acoso o maltrato, contactos físicos deliberados y no deseados o cualquier otro tipo de actuación destinada a perseguir, presionar e incluso amenazar sexualmente al personal del centro, programa o servicio, así como al resto de usuarios, voluntarios o visitantes.
5. Ocasionar daños, hurtar, robar o sustraer bienes de las instalaciones de la CEF, de otros usuarios, del personal trabajador, voluntarios o, en su caso, de los visitantes.
6. Ejecutar medidas intencionadas destinadas a excluir o aislar al personal, voluntarios, resto de usuarios o a los visitantes.
7. Ocasionar un menoscabo de la autoestima y del autoconcepto, desde un punto de vista negativo, al personal, voluntarios, resto de usuarios o a los visitantes.
8. Controlar y seguir al personal, voluntarios, resto de usuarios o a los visitantes.
9. Crear un clima tenso en los lugares de recepción de la prestación o servicio, incluidas sus intermediaciones.
10. Realizar comentarios, bromas u observaciones sugerentes sobre la indumentaria, físico o condición sexual del personal, voluntarios, resto de usuarios o a los visitantes.
11. Realizar peticiones explícitas de favores sexuales al personal, voluntarios, resto de usuarios o a los visitantes.
12. Impagar injustificadamente los servicios prestados por la CEF cuando ello fuera preceptivo y necesaria la financiación a través de esta vía, según lo recogido en el Art. 6.
13. La reincidencia en la comisión de incumplimientos leves. Hay reincidencia cuando el usuario cometa un segundo incumplimiento leve dentro de los seis meses siguientes a la comisión de un incumplimiento leve que haya adquirido firmeza.

Artículo 22. Efectos de los incumplimientos de las normas de funcionamiento

Las acciones u omisiones de los usuarios de la CEF anteriormente descritas, y según su calificación como leves o graves, tendrán los siguientes efectos:

A) LEVES

Amonestación verbal por parte del/la trabajador/a social para corregir y/o cesar en el incumplimiento conforme a las indicaciones transmitidas.

B) GRAVES

Pérdida de la condición de usuario con carácter revisable.

Artículo 23. Tramitación de los expedientes por incumplimientos

1. El/la trabajador/a social de la CEF, desde el conocimiento de las conductas que pudieran constituir un incumplimiento, abrirá un expediente y una primera valoración provisional de los hechos.
2. Desde el momento de la apertura del expediente, la/s persona/s implicada/s perderá/n, provisionalmente, la condición de usuario y dicha pérdida provisional se mantendrá hasta la resolución del expediente en el caso de incumplimientos calificados provisionalmente como graves.
3. Tras la investigación de los hechos el/la trabajador/a social informará y citará a la/s persona/s presuntamente incumplidora/s para que pueda/n realizar las alegaciones que considere:
 - A) Personalmente.
 - B) En el domicilio que hubiera facilitado a la CEF.
 - C) Por medio de un edicto en el tablón de anuncios de la CEF durante 20 días si no hubiera facilitado domicilio ni fuera posible contactar personalmente.El plazo para realizar las alegaciones será de 15 días desde que la persona recibe la comunicación/notificación de la CEF o es publicado el edicto. Transcurrido este plazo se entenderá que la persona no desea realizar alegación alguna (excepto que se acredite una causa de fuerza mayor).
4. Transcurrido el plazo anteriormente indicado, y luego de analizar los hechos ocurridos y las alegaciones de la persona presuntamente incumplidora, el/la trabajador/a social remitirá al Presidente de la CEF en el plazo máximo de 1 mes su propuesta de resolución, que contendrá al menos los hechos considerados probados, la/s persona/s que resulten responsable/s, su calificación y su/s posible/s efecto/s.
5. En el plazo de 15 días desde la recepción de la propuesta el Presidente de la CEF analizará la propuesta y en resolución motivada acordará los efectos que correspondan al incumplimiento cometido.
De considerarlo preciso, propondrá la realización de las actuaciones complementarias necesarias para el esclarecimiento de los hechos en el plazo máximo de 1 mes, tras cuya finalización acordará de acuerdo al párrafo anterior.
6. La CEF, conforme a lo indicado en el apartado 3, notificará la resolución acordada, poniendo fin al expediente.

En caso de que el incumplimiento cometido originara la pérdida de la condición de usuario, este no podrá formular una nueva solicitud a la CEF para adquirir nuevamente tal condición hasta pasados 6 meses desde su pérdida, acreditando con la nueva solicitud ostentar todos los requisitos del artículo 12 así como el reconocimiento y rectificación de la conducta que ocasionó la pérdida de la condición de usuario. Este plazo se podrá obviar cuando concurren circunstancias excepcionales a criterio del/a trabajador/a social.

TITULO IV. DISPOSICIONES FINALES

Artículo 24. Interpretación del presente Reglamento

La CEF se reserva el derecho de interpretación del presente Reglamento sin perjuicio de las indicaciones que por parte de la Administración Autónoma se formulen respecto al mismo.

Artículo 25. Póliza de Responsabilidad Civil

La CEF se obliga a disponer de una póliza de responsabilidad civil que garantice la cobertura de los siniestros sufridos por los usuarios acaecidos en el interior de sus instalaciones.

Artículo 26. Diligencias al presente Reglamento

El presente Reglamento podrá ser objeto de ulteriores modificaciones que se anexarán al presente en forma de Diligencia.

No se precisará a tal fin una nueva votación sobre el conjunto del Reglamento sino únicamente sobre la modificación en si misma.

La Diligencia deberá contener como mínimo el siguiente contenido:

- Asamblea en la que fue aprobada la modificación
- Acta en la que se recoge la aprobación de la modificación
- Contenido literal de la modificación

