REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

Cáritas
Diocesana de
Zaragoza

Fundación por la Inclusión Social

Cáritas
Diocesana de
Zaragoza
Fundación por la Inclusión Social

Cáritas Diocesana de Zaragoza
Fundación por la Inclusión Social

Aprobado por el Patronato en reunión del 5 de junio de 2017

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DE LA FUNDACIÓN POR LA INCLUSIÓN SOCIAL DE CÁRITAS ZARAGOZA

INDICE

Capítulo I. Disposiciones generales

Artículo 1. Denominación y titularidad
Artículo 2. Domicilio y ámbito territorial
Artículo 3. Fines
Artículo 4. Objetivos
Artículo 5. Régimen jurídico
Artículo 6. Sostenimiento económico
Artículo 7. Sistema de gestión de la calidad asistencial

Capítulo II. Organización del centro

Artículo 8. Destinatarios
Artículo 9. Capacidad
Artículo 10. Horario
Artículo 11. Equipo profesional
Artículo 12. Vías de acceso
Artículo 13. Criterios de admisión
Artículo 14. Sistema o proceso de admisión
Artículo 15. Cartera de servicios
Artículo 16. Normas
Artículo 17. Protección de datos de carácter personal

Capítulo III. De los participantes

Artículo 18. Derechos de los participantes
Artículo 19. Deberes de los participantes

Capítulo IV. De los profesionales y voluntarios

Artículo 20. Derechos de los profesionales
Artículo 21. Deberes de los profesionales
Artículo 22. Derechos de las personas voluntarias
Artículo 23. Deberes de las personas voluntarias

Capítulo V. De la participación

Artículo 24. Participación de las personas usuarias
Artículo 25. Cauces de participación

Capítulo VI. Quejas y sugerencias

Artículo 26. Objeto
Artículo 27. Presentación de sugerencias
Artículo 28. Procedimiento de quejas y reclamaciones

Capítulo VII. Régimen de Infracciones y Sanciones

Artículo 29. Ámbito de Aplicación
Artículo 30. Infracciones leves y régimen sancionador
Artículo 31. Infracciones graves y régimen sancionador
Artículo 32. Infracciones muy graves y régimen sancionador

Cáritas Diocesana de Zaragoza
Fundación por la Inclusión Social

Aprobado por el Patronato en reunión del 5 de junio de 2017

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DE LA FUNDACIÓN POR LA INCLUSIÓN SOCIAL DE CÁRITAS ZARAGOZA

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Denominación y titularidad

La Fundación por la Inclusión Social de Cáritas Zaragoza (en adelante la Fundación) fue constituida en escritura número 1990 de 24 de octubre de 2013, otorgada en Zaragoza, ante el Notario del Colegio de Aragón D. Emilio Latorre Martínez de Baroja. La entidad fundadora es Cáritas Diocesana de Zaragoza.

Artículo 2. Domicilio y ámbito territorial

El domicilio social de la Fundación radica en Paseo Echegaray y Caballero número 100 de Zaragoza, C.P. 50001. La Fundación desarrollará sus actividades principalmente en el territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón, especialmente en el territorio que coincide con el de la Diócesis de Zaragoza.

La actividad principal de la fundación se ubica en la Plaza de la Seo, 6 (esquina D. Jaime I), de Zaragoza, C.P. 50001.

Artículo 3. Fines

La Fundación tiene como misión la intervención social con personas en situación o riesgo de pobreza y exclusión, y la inserción socio laboral, también de personas con discapacidad.

La actividad principal de la Fundación es la inserción laboral de personas en situación o riesgo de pobreza y exclusión, a través del Proyecto de Inserción Laboral/Agencia de Colocación, acompañando a las personas en procesos de mejora de sus competencias personales y profesionales fomentando su autonomía desde un Itinerario personalizado, con el fin de conseguir su inserción laboral.

A su vez la Fundación es propietaria única de la empresa de inserción A TODO TRAPO Zaragoza SLU, con entidad jurídica propia, regulada mediante legislación propia y regulada mediante sus propios estatutos.

Artículo 4. Objetivos

- Desarrollar un acompañamiento e intervención personalizada a través de la participación e implicación de la persona en su propio proceso.
- Garantizar que la persona se sienta acogida en el Itinerario de Inserción Laboral.
- Conocer el perfil competencial de las personas que sean susceptibles de participar en el Itinerario, para dar la respuesta más adecuada a sus demandas y necesidades.
- Acompañar a las personas en su proceso de inserción laboral, trabajando en la mejora de sus competencias y potenciando sus opciones de acceso al empleo, capacitándola para que de manera autónoma encuentre y mantenga un trabajo.
- Favorecer la inserción laboral a través de la gestión de ofertas de empleo y la prospección de empresas, es decir, de la intermediación laboral.

Cáritas Diocesana de Zaragoza
Fundación por la Inclusión Social

- Sensibilizar a la sociedad sobre la realidad de las personas más vulnerables en relación a su inserción laboral.

Artículo 5. Régimen jurídico

Primero.- El artículo 34 de la Constitución Española reconoce el derecho de Fundación para fines de interés general, con arreglo a la Ley. En virtud del Real Decreto 569/1995, de 7 de abril, la Comunidad Autónoma de Aragón asumió la competencia exclusiva que, en virtud del Estatuto de Autonomía, le corresponde en materia de Fundaciones que desarrollan principalmente sus funciones en el ámbito territorial de Aragón.

Segundo.- El artículo 2 de la Ley 50/2002, de 26 de diciembre, de Fundaciones (LF), dispone que son Fundaciones las organizaciones constituidas sin fin de lucro que, por voluntad de sus creadores, tienen afectado de modo duradero su patrimonio a la realización de fines de interés general.

La Fundación fue inscrita el 18 de noviembre de 2013 en el Registro de Fundaciones de la Comunidad Autónoma de Aragón, con el número 346/I.

Además, la Fundación cuenta con la inscripción en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales del Gobierno de Aragón, en la sección de Entidades de Iniciativa Social bajo el número 1969.

Artículo 6. Sostenimiento económico

El sustento económico de la Fundación queda cubierto a través de:

a) Subvenciones públicas.
b) Donativos de particulares y legados.
c) Contribuciones de entidades privadas mediante convenios o acuerdos de colaboración.
d) Aportaciones económicas de Cáritas Diocesana de Zaragoza.

Artículo 7. Sistema de gestión de la calidad asistencial

Para garantizar procesos de calidad, la Fundación ha implementado las recomendaciones realizadas por distintas auditorías o procesos de evaluación, normalmente vinculadas a la financiación externa, tanto pública como privada, de proyectos.

CAPÍTULO II: ORGANIZACIÓN DEL CENTRO

Artículo 8. Destinatarios

Los participantes (en adelante también personas usuarias o participantes) de la Fundación serán, fundamentalmente, los que se inscriban a través de la Agencia de Colocación, autorizada con el número 0200000052, y las personas que participen en las actividades propias del Proyecto de Inserción Laboral.

Los participantes en el Proyecto de Inserción Laboral son, fundamentalmente, personas que se encuentran en situación de desempleo y que pueden tener otras dificultades añadidas que los sitúan en condiciones de vulnerabilidad o de exclusión social.

Las principales dificultades que presentan:

- Bajo nivel formativo: escasa formación básica, con poca o sin cualificación profesional.
- Largos periodos en desempleo que hacen que estén alejados del mercado laboral.

Cáritas Diocesana de Zaragoza
Fundación por la Inclusión Social

- Poca o ninguna experiencia laboral.
- Desconocimiento de recursos formativos y de empleo y de las nuevas herramientas para buscar trabajo.
- Necesidad de mejorar competencias básicas, transversales y profesionales.
- Escasos recursos personales para afrontar y solucionar sus problemas.
- Ausencia de redes de apoyo familiar o social.
- Escasos recursos económicos: bajos ingresos, perceptores de ayudas de protección social, y/o sin ingresos.
- Bajos niveles de autoestima, desmotivación, desánimo...
- Dificultad con el manejo del idioma español.

Como Proyecto de Inserción Laboral, atendemos a todas las personas que nos necesiten pero nuestra prioridad son las personas con más dificultades de acceder a un trabajo.

Artículo 9. Capacidad

En el seno del Proyecto de Inserción Laboral se desarrollan distintas actividades a las que pueden acceder los participantes:

Agencia de Colocación: como agencia de colocación se puede inscribir cualquier persona en situación de búsqueda de empleo, según la normativa vigente para agencias de colocación.

Grupos laborales previos: dirigido a personas que necesitan mejorar sus competencias y recuperar hábitos en relación al mercado laboral, tienen una capacidad para 15 participantes.

Búsqueda activa de empleo: dirigida a personas que necesitan mejorar sus competencias de cara a la búsqueda de trabajo, tiene una capacidad para acompañar en la búsqueda de empleo a 50 personas al mes.

Artículo 10. Horario

El horario de atención al público es de 9:00 a 13:30 de lunes a viernes y de 17:00 a 19:30 los lunes (con cita previa).
Cada una de las actividades se desarrolla en función de su propio horario y según programación.

Artículo 11. Equipo profesional

La Fundación cuenta con un equipo multidisciplinar integrado por los siguientes puestos de trabajo: gerente de la Fundación, directora del Proyecto de Inserción Laboral, un técnico de inserción laboral, una educadora.

Además se cuenta con un equipo de voluntarios que participan en distintas actividades de la Fundación, según el Plan de Voluntariado de la Fundación, aprobado el 5 de octubre de 2016.

Artículo 12. Vías de acceso

El acceso a las actividades del Proyecto de Inserción Laboral se realiza a través de tres vías:
a) A petición del interesado mediante inscripción en la Agencia de Colocación.
b) Por derivación de los distintos centros, servicios, proyectos y equipos territoriales de Cáritas.
c) Por derivación de servicios sociales públicos.

Artículo 13. Criterios de admisión

Cáritas Diocesana de Zaragoza
Fundación por la Inclusión Social

Cualquier persona que esté inscrita en la agencia de colocación es susceptible de participar en las actividades del Proyecto de Inserción Laboral. El acceso a las distintas actividades se realizará previa entrevista por competencias que permitirá evaluar el perfil competencial de cada participante y la orientación más adecuada al mismo.

Se priorizarán aquellas derivaciones que lleguen de los equipos de Cáritas o de los servicios sociales públicos, previamente pactados.

Artículo 14. Sistema o proceso de admisión

El acceso a las actividades de orientación laboral o búsqueda activa de empleo se realizará tras la participación en un entrevista por competencias. Una vez realizado un informe de perfil competencial del participante, se le propondrá la acción más adecuada para la mejora de sus competencias o para mejorar su búsqueda de empleo.

La participación en dichas actividades será libre y de carácter gratuito.

En cuanto al acceso a las acciones de intermediación laboral se ajustará al perfil demandado por la empresa o el contratante, generándose en su caso procesos de selección previos para determinar los candidatos más adecuados a dicho perfil demandado.

Artículo 15. Cartera de servicios

Los servicios que se ofrecen a través de las distintas actividades organizadas por el Proyecto de Inserción Laboral son:

1. Acogida e información general del proyecto.
2. Evaluación competencial y profesional.
3. Grupos Laborales Previos.
4. Búsqueda Activa de Empleo: talleres de empleo y tutorías individualizadas.
5. Intermediación Laboral.

Artículo 16. Normas

Sujeción a horarios

Para garantizar y proteger la eficacia y beneficio de las actividades programadas, será necesario que se respeten los horarios y de manera muy especial los de entrada, salida y comienzo de actividad. Pese a la sujeción de horarios deseable se considera factible que el participante, con causa justificada, pueda ausentarse de la actividad con el conocimiento del personal.

Asistencia

Las faltas de asistencia no justificadas y reiteradas del participante podrían ser causas de baja en las actividades.

El participante se compromete a asistir a las actividades acordadas con los límites y salvedades que en cada caso puedan decidirse, incluidas las entrevistas tutoriales o las orientaciones de participación externa (actividades formativas, charlas, prácticas no laborales, etc.)

Cáritas Diocesana de Zaragoza
Fundación por la Inclusión Social

Actitud proactiva

Las actividades del Proyecto de Inserción Laboral dependen de la actitud proactiva del participante. Los resultados de inserción laboral van a depender en gran parte de la implicación de los participantes.

Respeto

Entre personas: Tanto los profesionales del proyecto como los participantes deberán contar con garantías que les pongan a cubierto de toda agresión o violencia, verbal o física.

Cualquier acto violento que afecte a estas garantías podrá ser motivo de baja del participante.

Hacia el entorno: los profesionales y los participantes deberán guardar las normas de convivencia, higiene y respeto al entorno elementales.

Deberán ser cuidadas las instalaciones y mobiliario del Centro, comunicando cualquier anomalía a dirección.

Artículo 17. Protección de datos de carácter personal

La Fundación por la Inclusión Social de Cáritas Zaragoza es una Fundación sin ánimo de lucro que tiene como finalidad fomentar la inclusión activa de empleo a través del empleo de inserción y de la intermediación laboral.

Para ello, y para proteger los datos de carácter personal, en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), cada uno de los participantes aceptará y autorizará que sus datos personales sean recogidos y tratados con la finalidad de favorecer su inserción social y laboral, en la forma y con las limitaciones y derechos que recoge la citada Ley.

Asimismo los datos de cada participante serán incorporados a un fichero cuya responsable es Fundación por la Inclusión Social de Cáritas Diocesana de Zaragoza, con domicilio en Plaza de la Seo Nº 6 de Zaragoza, con CIF G99392573, el cual se encuentran registrados en el Registro General de Agencia Española de Protección de Datos.

La finalidad de la recogida de datos personales se limita al cumplimiento de los fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cesionario en el ámbito de la institución, sus departamentos, entes colaboradores e instituciones anejas, así como la cesión a los estamentos oficiales públicos y privados oportunos necesarios para el eficaz desempeño de sus atribuciones y el cumplimiento de su objetivo.

La Fundación, previa autorización del interesado, podrá utilizar, tratar o comunicar los datos al conjunto de la Confederación de Cáritas Española, formada por las Cáritas cuyas denominaciones y domicilios figuran en www.caritas.es, a través de la aplicación informática SICCE, reconociéndoles la posibilidad de ejercitar sus derechos en tales domicilios. Asimismo se incorporarán los datos del participante al fichero que el Servicio Público de Empleo Estatal tiene a tal efecto.

Igualmente, algunos de los datos de los participantes podrán ser utilizados y cedidos a otras entidades dentro del trabajo de la intervención social y el acompañamiento desarrollado. La

Cáritas Diocesana de Zaragoza
Fundación por la Inclusión Social

identificación concreta de la entidad se efectuará durante el proceso de cesión, comunicándole previamente la misma al interesado.

Para poder ejercer cualquiera de los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición), en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre sobre Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre que desarrolla su reglamento, se deberá:

Solicitar el formulario correspondiente al derecho ARCO que se desee ejercitar en la siguiente dirección o correo electrónico,

a. Plaza de La Seo, 6 (esquina D. Jaime I), 50001 Zaragoza
b. fundacion@fundacioncaritaszgz.es

Posteriormente podrá hacernos llegar la solicitud mediante correo postal, presencialmente o correo electrónico, siguiendo los siguientes pasos,

1. Cumplimentar el formulario para el ejercicio de los derechos ARCO.
2. El formulario deberá firmarse por el interesado o su representante legal.
3. Se deberá incluir fotocopia del DNI o documento alternativo que acredite su identidad (si se actúa en representación de un tercero, se incluirá copia del DNI del representante y del documento acreditativo de la representación del interesado)
4. Entregar los documentos personalmente en la dirección:

   Plaza de La Seo 6, (esquina D. Jaime I), 50001, Zaragoza

5. Remitir los documentos a la dirección postal o electrónica:
   a. Pº Echegaray y Caballero 100, 5001, Zaragoza
   b. fundacion@fundacioncaritaszgz.es

CAPITULO III: DE LOS PARTICIPANTES

Artículo 18. Derechos de los participantes

1. Derecho a acceder a los servicios ofrecidos por el Proyecto de Inserción laboral, en función de su perfil competencial y profesional, y de la capacidad de atención de cada uno de los servicios.

2. Derecho a disponer de una información y orientación sobre las actividades del Proyecto de Inserción laboral ajustada a las necesidades y circunstancias específicas personales.

3. Derecho a acceder y recibir orientación laboral sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología, discapacidad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

4. Derecho a acceder a su expediente personal y a conocer su informe competencial en el caso de haber accedido a realizar la entrevista por competencias.

5. Derecho a disponer de una propuesta de intervención en materia laboral, en función del informe por competencias, mediante el cual se garantice una atención continuada.

Cáritas Diocesana de Zaragoza
Fundación por la Inclusión Social

6. Derecho a participar en la definición de la propuesta de intervención laboral, destinada a mejorar su perfil competencial, así como a la toma de decisiones sobre su proceso de inserción laboral.

7. Derecho a su integridad física e intelectual y a recibir la necesaria atención, con corrección, respeto, dignidad y comprensión, de forma individual y personalizada.

8. Derecho al tratamiento confidencial de los datos personales e imagen que afecten a su intimidad.

9. Derecho a la intimidad y privacidad en las acciones de la vida cotidiana y al respeto de su libertad para mantener relaciones interpersonales.

10. Derecho a conocer los criterios de calidad y estándares a los que necesariamente ha de ajustarse la actividad de inserción laboral en la que participe y a ser atendido por profesionales debidamente cualificados, integrados en equipos técnicos de carácter interdisciplinar.

11. Derecho a conocer el procedimiento para realizar consultas, quejas o reclamaciones, y a recibir una respuesta adecuada a las mismas en el caso de ejercitarse el derecho.

12. Derecho a participar en los procedimientos de evaluación de los servicios del centro.

13. Derecho al libre ejercicio de sus derechos y libertades, con respeto a los derechos de las otras personas y a las obligaciones que establece el ordenamiento jurídico.

14. Derecho al ejercicio de la libertad individual para el ingreso, la permanencia y el cese en las actividades de inserción laboral propuestas, con las limitaciones establecidas en la legislación vigente para las personas incapacitadas.

15. Derecho a tomar parte en las actividades organizadas, en función de la capacidad de cada una de ellas, y a contar con espacios de libre expresión, en los que poder dar a conocer sus iniciativas o realizar valoraciones sobre el funcionamiento de las actividades en las que participa.

16. Derecho a ser debidamente informadas, en lenguaje fácilmente inteligible del contenido de estos derechos y de las vías existentes para hacer efectivo su ejercicio.

17. Derecho a permanecer atendido por los mismos profesionales, cuando ello contribuya su bienestar y las condiciones de organización del centro lo hagan posible.

Artículo 19. Deberes de los participantes

1. Conocer y cumplir las normas que regulan cada una de las actividades del Proyecto de Inserción Laboral. Dichas normas se darán a conocer al inicio de su participación y en la entrevista inicial de acceso.

2. Facilitar los datos personales y familiares necesarios, así como presentar los documentos que sean imprescindibles para incorporarse a las actividades de inserción laboral.

3. Comunicar aquellos cambios que puedan afectar a los servicios y actividades solicitadas o recibidas.

Cáritas Diocesana de Zaragoza
Fundación por la Inclusión Social

4. Colaborar en la consecución de los objetivos marcados por la propuesta de intervención en materia de inserción laboral.

5. Tratar con el máximo respeto al personal, tanto voluntario como profesional, y a las otras personas usuarias en las actividades.

6. Respetar, cuidar y hacer uso adecuado de las instalaciones.

7. Cumplir las normas de funcionamiento de las actividades en las que participe.

CAPITULO IV: DE LOS PROFESIONALES Y VOLUNTARIOS

Artículo 20. Derechos de los profesionales

Sin perjuicio de lo dispuesto en las normativas laborales y de la función que les sean de aplicación, los profesionales en el ejercicio de sus funciones, tienen derecho a:

1. Derecho a ser tratados con respeto y dignidad, tanto por parte de los responsables y del resto de profesionales como por parte de los participantes y sus acompañantes.

2. Derecho a conocer y ejercer sus derechos, tanto los reconocidos en el presente Reglamento como aquellos inherentes a toda persona.

3. Derecho a presentar quejas y sugerencias ante la gerencia de la Fundación.

4. Derecho a presentar sugerencias sobre la atención que se presta a los participantes.

Artículo 21. Deberes de los profesionales

Sin perjuicio de lo dispuesto en las normativas laborales y de la función que les sean de aplicación, los profesionales en el ejercicio de sus funciones, deberán:

1. Conocer y respetar el Reglamento de Régimen Interno.

2. Respetar todos y cada uno de los derechos de las personas usuarias, profesionales y voluntarios reflejados en el presente Reglamento, en particular el derecho a la dignidad y privacidad, así como el deber de confidencialidad de la información de las personas participantes a la que tengan acceso en razón de su trabajo.

3. Mantener un comportamiento no discriminatorio a los participantes por razón de sexo, orientación sexual, estado civil, creencia religiosa, pertenencia a una minoría étnica, nivel económico, por discapacidad o cualquier otra condición personal o social.

4. Respetar las fechas y horas establecidas con las personas usuarias para realizar entrevistas o prestar servicios, debiendo avisar de la eventual imposibilidad de hacerlo.

5. Utilizar adecuadamente las instalaciones, el mobiliario y demás equipamiento del Centro.

6. Informar a la gerencia de la Fundación sobre cualquier incidencia grave con participantes o con otras entidades, particulares o empresas que haya sido detectada en el desempeño de sus funciones.

Artículo 22. Derechos de las personas voluntarias

Cáritas Diocesana de Zaragoza
Fundación por la Inclusión Social

1. A la libre elección de su labor como voluntario, tras establecer las posibles funciones y condiciones de la misma por parte del equipo técnico y la Responsable Voluntaria, así como de su disposición a realizarla.

2. A cambiar de actividad por causa justificada, si las circunstancias del proyecto lo permiten.

3. A poder renunciar a la realización de su labor.

4. A participar activamente a través de los cauces establecidos: reuniones mensuales, entrevistas con los técnicos o la responsable voluntaria; y a ser informados sobre los fines, la estructura, funcionamiento y organización de la Fundación.

5. A recibir información, formación y apoyo técnico, así como medios materiales para el correcto desempeño de sus funciones y actividades

6. A colaborar en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de las actividades en las que participa.

7. A ser tratados en condiciones de igualdad y sin discriminación.

Artículo 23. Deberes de las personas voluntarias

1. Respetar el presente Reglamento de Régimen Interior.

2. Cumplir con los compromisos adquiridos con la Fundación, así como respetar sus fines y normas.

3. Seguir las pautas dadas por los técnicos de la Fundación en lo concerniente a su labor con las personas usuarias.

4. Someterse a la supervisión de la responsable voluntaria y los técnicos de los proyectos y respetar las normas de seguridad, salud e higiene establecidas, así mismo como los recursos materiales puestos a su disposición para el ejercicio de la acción voluntaria.

5. Guardar la debida confidencialidad respecto a la información recibida o conocida a través de su acción voluntaria, de la Fundación o de los participantes.

6. Actuar de forma diligente, coordinada y responsable, en el desarrollo de las tareas asignadas, no excediendo los límites de sus competencias.

7. Participar en las acciones formativas que proponga la Fundación para el adecuado desarrollo de su acción voluntaria, así como en las de carácter general que se requiera.

8. Cumplir las normas e instrucciones que se establezcan en el equipo de voluntariado al que pertenece en relación a la actividad desarrollada.

CAPITULO V: DE LA PARTICIPACIÓN

Artículo 24. Participación de las personas usuarias

De conformidad con el artículo 60 de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, en todos los centros privados que reciban financiación pública habrán de establecerse

Cáritas Diocesana de Zaragoza
Fundación por la Inclusión Social

procedimientos de participación de las personas usuarias o de sus representantes legales en el funcionamiento del centro o servicio.

Artículo 25. Cauces de participación

Los cauces de la participación tienen como objetivo favorecer la recogida de la opinión, así como las quejas sobre la organización y el funcionamiento de la Fundación. Sirve igualmente para promover la participación de las personas usuarias, voluntarios y profesionales.

Los cauces de participación son:

La exposición de la opinión, queja o sugerencia ante cualquier profesional a título individual.

La participación a través de las reuniones o formularios de evaluación de la actividad en la que se participe.

La utilización de las hojas de sugerencias.

La utilización de las hojas de reclamación oficiales.

CAPITULO VI: QUEJAS Y SUGERENCIAS

Artículo 26. Objeto

1. Podrán ser objeto de sugerencia o queja todos aquellos aspectos de la organización, del funcionamiento o de las prácticas profesionales de los proyectos que dependen de la Fundación y que incidan en la calidad de los servicios.

2. No podrán constituir objeto de queja o reclamación:

Los que exceden de la competencia de la Fundación.

Los incidentes o acciones ocurridas más de doce meses antes de la presentación.

Artículo 27. Presentación de sugerencias

Para la presentación de sugerencias, los participantes tendrán a su disposición:

a. Los cauces de participación arbitrados en el artículo 25.
b. La posibilidad de trasmitir cualquier sugerencia ante la gerencia de la Fundación verbalmente o a través de las hojas destinadas al efecto.

Artículo 28. Procedimiento de quejas y reclamaciones

1. El procedimiento se iniciará siempre a instancia de la persona participante de las actividades organizadas en el seno de la Fundación.

2. En su fase inicial, las quejas podrán tramitarse con arreglo a un procedimiento en cuyo marco se procede a una negociación amigable, de carácter informal, en la que tanto la persona participante como la otra parte tendrán la posibilidad de explicar su postura, tratando de aportar al problema una solución adecuada en un plazo breve, de duración no superior a quince días. El inicio del procedimiento podrá ser verbal o escrito.

3. Si por la vía de la negociación informal no se alcanza ninguna solución satisfactoria, la persona reclamante podrá iniciar un procedimiento formal, mediante formulario normalizado (Hoja oficial de reclamaciones), que presentará ante la persona gerente de la Fundación o la directora del Itinerario de Inserción Laboral. En su defecto y en ausencia de los anteriores podrá recibir la presentación de dicha queja o reclamación, cualquier profesional de la Fundación.

Cáritas Diocesana de Zaragoza
Fundación por la Inclusión Social

4. La persona responsable deberá firmar, sellar y registrar la reclamación o queja y entregar un duplicado a la persona reclamante, teniendo un plazo no superior a 20 días para su contestación.

5. Las quejas o reclamaciones contra actuaciones o conductas del personal se resolverán atendiendo a las normas disciplinarias específicas aplicables, sin perjuicio de las responsabilidades que por los hechos pudieran corresponder.

CAPITULO VII: REGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 29. Ámbito de Aplicación

Con el objetivo de garantizar el correcto funcionamiento de las actividades organizadas en el seno de la Fundación, se tomarán medidas sancionadoras ante aquellas situaciones contrarias a las normas de la Fundación recogidas en el presente Reglamento y a los acuerdos establecidos con cada uno de los participantes. Igualmente podrá ser de aplicación fuera del espacio físico de la Fundación cuando estén directamente relacionadas con las actividades de inserción laboral (actividades desarrolladas en el exterior) y/o afecten al resto de participantes o miembros del equipo.

En caso de comisión de actos que pudieran ser constitutivos de delito o falta penal, el equipo profesional tiene la obligación y el deber de poner los hechos en conocimiento de los Cuerpos de Seguridad correspondientes o del Ministerio Fiscal.

En cualquier caso, en virtud del artículo 18.3 sobre los derechos de los participantes, se garantizará audiencia al interesado.

Las infracciones se califican en leves, graves y muy graves.

Artículo 30. Infracciones leves y régimen sancionador

1. Se calificará como leve cualquier infracción a las normas, cuando, por su entidad, no llegara a tener la consideración de falta grave ni de muy grave. Son faltas leves:

   a) Las faltas de asistencia injustificadas.
   b) El incumplimiento del pacto en cuanto a horarios y participación en las actividades propuestas al participante.
   c) El uso inadecuado de las instalaciones o recursos materiales puestos a disposición de la actividad.
   d) La falta de aseo personal, higiene y normas elementales de comportamiento.
   e) Entorpecer el desarrollo de las actividades.
   f) No participar con actitud proactiva en el desarrollo de la actividad.
   g) Omitir o manipular información relevante que dificulte la intervención.

2. Las infracciones leves se corregirán de forma inmediata, contemplándose para ello las siguientes sanciones:

   a. Amonestación verbal por parte del responsable de la actividad.
   b. Expulsión de la actividad con comparecencia ante la dirección del Itinerario de Inserción Laboral.
   c. Reposición de los desperfectos ocasionados.

Artículo 31. Infracciones graves y régimen sancionador

1. Se calificarán como graves:

Cáritas Diocesana de Zaragoza
Fundación por la Inclusión Social

a) La reiteración de infracciones leves (acumulación de 3 infracciones en un plazo inferior a un trimestre).
b) Los actos graves de indisciplina, insultos, faltas de respeto o actitudes desafiantes.
c) La asistencia a las actividades bajo los efectos del alcohol y otras drogas.
d) La discriminación o las humillaciones a cualquier miembro de los proyectos desarrollados por la Fundación, ya sean por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, orientación sexual, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
e) Realizar acciones que perjudiquen el mantenimiento, las instalaciones y la limpieza de la sede de la Fundación

2. Las infracciones graves se corregirán de forma inmediata, contemplándose para ello las siguientes sanciones:

a. Expulsión de la actividad con comparecencia ante Dirección del Itinerario de Inserción Laboral, quién informará debidamente a quien corresponda de las medidas a adoptar para la infracción cometida.
b. Expulsión de determinadas actividades por un periodo a determinar por el equipo de profesionales (1 semana; 2 semanas o 1 mes).
c. Prohibición temporal de participar en actividades programadas de la Fundación, por un periodo a determinar por el equipo de profesionales (1 semana; 2 semanas o 1 mes).
d. Realización de tareas dirigidas a reparar los daños causados o dirigidas a mejorar el entorno ambiental de la sede de la Fundación. Se contemplará la interposición de una sanción económica que cubra el desperfecto ocasionado.

Artículo 32. Infracciones muy graves y régimen sancionador

1. Se calificarán como muy graves:

a) La reiteración de infracciones graves (acumulación de 3 en un periodo inferior a un trimestre).
b) El incumplimiento de la sanción impuesta por la comisión de una falta grave.
c) Cualquier tipo de agresión física.
d) Los robos.
e) Ocasionar deliberadamente daños graves a las instalaciones o bienes del Centro

2. Las infracciones muy graves se corregirán de forma inmediata, contemplándose para ello las siguientes sanciones:

a. Expulsión definitiva de las actividades.

Cáritas Diocesana de Zaragoza
Fundación por la Inclusión Social

Zaragoza a 5 de junio de 2017