

TÍTULO II

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 4. Derechos de las personas usuarias.

Las personas usuarias de los centros del servicio integral de atención y acogida disfrutarán de los siguientes derechos:

- a) Recibir un trato respetuoso y un servicio que garantice la dignidad de las personas destinatarias del mismo.
- b) Recibir una asistencia individualizada y grupal adecuada a sus necesidades, reflejada en el Plan Individual de Actuación.
- c) Obtener una atención integral no discriminatoria.
- d) Proteger su intimidad y sus datos de carácter personal, así como la confidencialidad de las actuaciones con la usuaria y los menores a su cargo que las acompañen.
- e) Recibir información adecuada y comprensible, previamente a la realización de cualquier actuación, a fin de que las personas usuarias manifiesten su consentimiento con suficiente conocimiento y libertad. Los menores serán consultados en los casos previstos por la Ley. La opinión de un niño o niña mayor de 12 años será tenida en cuenta en todo caso, dando cumplimiento a lo dispuesto en la Carta Europea de los Derechos del Niño y de la Niña.
- f) Recibir información sobre los servicios y prestaciones a las que pueden acceder como víctimas de violencia de género.
- g) Cubrir adecuadamente las necesidades básicas de alimentación, alojamiento, higiene y gastos farmacéuticos prescritos por su médico de cabecera.
- h) Disfrutar de un medio ambiente adecuado, como instrumento básico para su recuperación y de una existencia saludable.
- i) Participar en la vida comunitaria del centro y proponer mejoras relacionadas con la organización de los recursos.
- j) Presentar reclamaciones y sugerencias a los servicios que se le prestan, las instalaciones o los profesionales que le atienden.
- k) Salir voluntariamente de los centros de acogida, siempre que, previamente, por parte del equipo técnico se le informe de la valoración de la salida y de sus posibles riesgos.

Artículo 5. Deberes de las personas usuarias.

Las personas usuarias de los centros del servicio integral de atención y acogida asumirán los siguientes deberes:

- a) Firmar el documento de ingreso que le compromete a cumplir las normas y horarios establecidos en el Reglamento de régimen interno que contribuirá a mejorar la convivencia entre todas las personas usuarias dentro de las instalaciones.
- b) Responsabilizarse del cuidado de su salud y aseo personal y el de los menores a su cargo que las acompañen, así como de sus bienes personales.
- c) Facilitar información veraz que garantice una adecuada atención integral que permita resolver su situación socio-económica, legal y psicológica.
- d) Hacer un buen uso de los diferentes recursos y prestaciones a su disposición que permitan el acceso a los mismos del resto de las ciudadanas víctimas de violencia de género en condiciones de igualdad.
- e) Respetar la dignidad del resto de las mujeres y menores acogidos así como al personal que presta sus servicios.
- f) Responsabilizarse de mantener limpio y ordenado su espacio personal y las zonas de uso común, así como del buen uso de las instalaciones, mobiliario, enseres y objetos comunes, cuidándolos y colaborando en su mantenimiento, para garantizar su conservación.
- g) Responsabilizarse de mantener en el anonimato la dirección y teléfonos de los recursos e instalaciones.

ANEXO I

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DE LOS CENTROS QUE
COMPONEN EL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN Y ACOGIDA
A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y MENORES
A SU CARGO QUE LAS ACOMPAÑEN EN LA COMUNIDAD
AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Finalidad.

La finalidad del presente Reglamento de Régimen Interno es recoger con claridad y precisión el conjunto de normas que regulan el funcionamiento de los centros de atención y acogida a las mujeres víctimas de violencia de género y menores a su cargo que las acompañen, para su obligado conocimiento y aplicación.

Artículo 2. Régimen Jurídico.

El presente Reglamento de Régimen Interno se dicta al amparo de la Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género, el Decreto 87/1996, de 20 de febrero, por el que se regula la autorización, registro, acreditación e inspección de los Servicios Sociales de Andalucía y la Orden de 18 de julio de 2003, por la que se regulan los requisitos materiales y funcionales específicos de los Centros de Atención y Acogida a mujeres víctimas de malos tratos.

Artículo 3. Sistemas de gestión de la Calidad.

Los Centros que componen el Servicio Integral de Atención y Acogida a mujeres víctimas de violencia de género y menores a su cargo que las acompañen en la Comunidad Autónoma de Andalucía, adaptarán su gestión a los sistemas de calidad que se adopten a iniciativa del centro directivo competente en materia de violencia de género o por la empresa adjudicataria del servicio, con el visto bueno del centro directivo competente en materia de violencia de género, y en todo caso, de acuerdo con la normativa correspondiente.

h) Cumplir y respetar las medidas de protección y seguridad para los centros de emergencias, casas de acogida y pisos tutelados que garanticen la protección de las mujeres y menores acogidos.

i) Firmar el documento de renuncia, en caso de negarse a recibir atención social, legal o psicológica, expresando claramente que ha estado debidamente informada y que rechaza la atención y actuaciones.

j) Cumplir las medidas adoptadas por la Dirección del recurso en caso de conflictos o desacuerdos entre las personas acogidas.

k) Colaborar con el personal técnico en el cumplimiento del Plan Individual de Actuación.

TÍTULO III

OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD TITULAR DE LOS CENTROS

Artículo 6. Obligaciones de la entidad titular.

La entidad titular de los centros del servicio integral de atención y acogida asumirá las siguientes obligaciones:

a) Desarrollar programas de intervención según los protocolos de actuación establecidos para el Servicio Integral de Atención y Acogida a Mujeres Víctimas de Violencia de Género. Éstos estarán dirigidos y supervisados por las profesionales de los Centros.

b) Favorecer las buenas relaciones entre las mujeres usuarias y los menores a su cargo que las acompañen, así como con el personal del centro.

c) Ofrecer un régimen de alimentación sana, equilibrada y variada.

d) Mantener limpias todas las dependencias del centro.

e) Contratar una póliza de seguros multirriesgo y de responsabilidad civil, y mantenerlas en vigor.

f) Facilitar el acceso a los recursos de los centros a las mujeres usuarias y los menores a su cargo que las acompañen.

TÍTULO IV

RÉGIMEN DE INGRESOS Y BAJAS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 7. Requisitos para el ingreso.

Las mujeres que pretendan acceder a los centros que componen el Servicio Integral de Atención y Acogida a mujeres víctimas de violencia de género y menores a su cargo deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Manifestar de forma fehaciente su consentimiento para el ingreso, el cual quedará reflejado en el documento contractual de ingreso.

b) Haber padecido una situación de violencia de género.

Artículo 8. Documentación.

En el ingreso de las mujeres a los centros que componen el Servicio Integral de Atención y Acogida a mujeres víctimas de violencia de género y menores a su cargo que las acompañen, deberán aportar la siguiente documentación:

a) Copia del Documento Nacional de Identidad, Número de Identificación de Extranjero o Pasaporte en vigor. Si la mujer no tuviera en su poder ninguno de estos documentos se la acogerá en centros de emergencia y se procederá a tramitar la documentación necesaria para acreditar su identidad.

b) Copia del documento contractual de ingreso debidamente firmado por la persona usuaria.

c) Copia de la denuncia de la situación de violencia padecida en caso de ingreso en las casas de acogida. No será necesario tal documento, aunque se promoverá que se interponga la denuncia citada, en el caso del ingreso en los centros de emergencia.

Artículo 9. Período de adaptación.

1. En el momento de ingreso de la mujer y los/las menores a su cargo que las acompañen en el centro de atención integral y acogida correspondiente, se establecerá, un período de adaptación y observación que será de quince días para Casa de Acogida y Piso Tutelado y de siete días en Centro de emergencias. Este período podrá ser ampliado por el doble de su duración como máximo, a fin de comprobar por el Equipo Técnico del centro, que reúne las condiciones adecuadas para permanecer en dicho centro.

2. Si la mujer usuaria no supera este período de adaptación, el Equipo Técnico del centro de atención integral y acogida propondrá bien el traslado de la mujer a otro recurso o institución que responda de forma más adecuada a las necesidades de la usuaria o bien la salida definitiva del mismo, debiendo motivarse y comunicarse dicho traslado al centro directivo competente en materia de violencia de género y a la entidad derivante.

Artículo 10. Conformación del expediente individual.

1. Se conformará un expediente individual de cada mujer y a los menores a su cargo que las acompañen que contendrá como mínimo, además de los documentos recogidos en el artículo 8, los siguientes:

a) Datos de identificación de la mujer usuaria.

b) Datos de los familiares, fecha y motivo de ingreso.

c) Historia social, psicológica y legal.

d) Plan Individual de Actuación establecido para cada uno de los miembros de la familia.

e) Informe sobre la evolución, valoración y proceso de salida de la persona usuaria en el centro y, anotación, en su caso, de las sanciones disciplinarias acordadas, así como su cancelación cuando se produzca.

2. Asimismo, en el expediente individual se contendrá una copia del documento contractual de ingreso, así como la Ficha de Ingreso, la Ficha de Salida, el Consentimiento Expreso de uso de datos, copia de la Carta de Derechos y Deberes, copia del Reglamento de Régimen Interno y cualquier otro documento que se genere en la práctica cotidiana.

3. El Plan Individual de Actuación es un documento técnico de planificación y evaluación de las intervenciones llevadas a cabo con las personas usuarias, que establecerá los compromisos que se acuerden entre las mismas y el equipo, y que dejará constancia de su evolución, así como, de las gestiones e intervenciones que el equipo realice para prestar el apoyo y la ayuda necesaria con el objetivo de alcanzar los acuerdos establecidos.

Artículo 11. Reserva de plaza.

Las mujeres usuarias tendrán derecho a la reserva de plaza en los siguientes casos:

a) Ausencia obligada por ingreso en centro hospitalario.

b) Ausencia voluntaria justificada, siempre que no exceda de 15 días naturales al año y se notifique previamente a la dirección del centro con una antelación de al menos cuarenta y ocho horas, quien decidirá la oportunidad o no de la ausencia, en aras a garantizar la seguridad de la mujer y los/las menores a su cargo que las acompañen.

Artículo 12. Motivos de baja.

Serán motivos de baja de las mujeres usuarias del centro los siguientes:

a) La voluntad expresa de la residente, formalizada por escrito y comunicada a la dirección del centro.

b) Expulsión definitiva del centro residencial, previa tramitación y resolución firme recaída en expediente disciplinario.

c) La modificación de las condiciones sociales, físicas y/o psíquicas que justificaron su ingreso, a propuesta del Equipo Técnico del centro y previo informe técnico.

d) El traslado a otro centro, a instancia de la parte interesada o a propuesta del Equipo Técnico, y previo informe técnico, o por traslado como consecuencia de resolución firme en expediente disciplinario tramitado al efecto.

TÍTULO V

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO

CAPÍTULO I

Alojamiento

Artículo 13. Los alojamientos.

1. A las personas usuarias se les asignará un alojamiento adecuado en los centros de emergencias y casas de acogida, en función de sus necesidades y de acuerdo con el protocolo que tenga establecido cada centro y de la valoración del equipo técnico del mismo.

2. El cambio de habitación o apartamento se llevará a cabo por necesidades de las mujeres o del servicio. Estas se valorarán por el equipo técnico del centro que determinará la pertinencia de dicho cambio. En cualquier caso, el cambio por motivos asistenciales será notificado con un preaviso de tres días, salvo motivos de urgencia.

3. En caso de conflicto entre las mujeres usuarias y los/las menores a su cargo que las acompañen residentes en un mismo apartamento, se procederá, previa decisión del equipo de profesionales del centro, al cambio de apartamento.

4. Las personas usuarias podrán disponer de elementos decorativos en la habitación (fotos, pósters, etc.) siempre teniendo en cuenta las limitaciones establecidas de manera justificada por la dirección del centro y garantizando el buen uso de las instalaciones y el posible deterioro de estas.

5. Se preservarán las condiciones de seguridad, siguiendo el Protocolo de Seguridad establecido y los Planes de Evacuación y Emergencia de cada uno de los Centros.

6. Se facilitará la labor del personal durante la limpieza de las zonas comunes, evitándose hacer durante este tiempo uso de las mismas, salvo motivo justificado.

7. No se tendrán alimentos en las habitaciones que por su naturaleza se puedan descomponer, produzcan malos olores y deterioren el mobiliario, que por su número o volumen supongan un impedimento para las tareas de limpieza y adecuamiento de las mismas; ni productos inflamables, ni tóxicos tales como lejía, amoníaco, alcohol, etc., que puedan originar un accidente. La dirección del centro tomará las medidas necesarias para comprobar que esta norma se cumple y que puede incluir la revisión de armarios y habitaciones. Esta actuación se realizará en todo caso en presencia de la persona usuaria y de dos testigos.

8. Queda prohibido fumar en los apartamentos y habitaciones. En todo caso, deberá observarse lo establecido en la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco.

9. No estará permitido la tenencia y uso de objetos peligrosos que puedan originar un accidente. Dichos objetos deberán ser depositados en la dirección del centro, con acuse de recibo del mismo.

Artículo 14. Objetos de valor y dinero.

1. La persona usuaria está obligada al inventario de los enseres entregados en el momento del ingreso, así como de aquellos que se le van otorgando a lo largo de su estancia en el centro. Dicho inventario será comprobado a su salida, con

el objetivo de verificar el adecuado mantenimiento y conservación de enseres y espacios.

2. El Centro no se hará responsable de la pérdida de objetos de valor en el Centro.

3. Cualquier objeto perdido que se encuentre por persona distinta a su propietaria, deberá ser entregado inmediatamente a la dirección del centro, a fin de ser restituido a su legítima propietaria.

Artículo 15. La alimentación en los Centros.

1. En los centros de atención integral y acogida se contará bien con un servicio de catering que proporcionará la alimentación correspondiente al almuerzo de lunes a viernes, o bien con la colaboración voluntaria de las mujeres acogidas para la preparación de los almuerzos cuando el servicio de catering no estuviese disponible. En cualquier caso las cenas, desayunos y meriendas serán preparados por las mujeres acogidas, con los ingredientes que se faciliten desde el centro.

2. En cualquier caso, siempre se tendrá en cuenta lo siguiente:

a) Los horarios establecidos conforme el artículo 25 de este Reglamento deberán ser cumplidos por las personas usuarias de los centros.

b) A las personas usuarias del centro se les garantizarán cuatro comidas diarias: Desayuno, almuerzo, merienda y cena.

c) La carta mensual de los menús de las comidas, tanto del catering como los elaborados en los centros, será supervisada por una persona licenciada en Medicina, ajena al Centro, a fin de garantizar el aporte dietético y calórico adecuado. La fotocopia de dicha carta, visada por aquélla, se expondrá en el tablón de anuncios del centro y estará a disposición de las mujeres acogidas.

d) A las personas usuarias que lo precisen, por prescripción médica o por motivos culturales – religiosos, se les ofrecerá menú de régimen adecuado a sus necesidades.

CAPÍTULO II

Medidas higiénico sanitarias y atención social, legal y psicológica

Artículo 16. Mantenimiento e higiene del centro.

1. Se prestará especial atención a la conservación y reparación del mobiliario, instalaciones y maquinaria del centro, a fin de evitar su deterioro.

2. Se realizará limpieza general y permanente del edificio y dependencias del centro, especialmente las de uso más intenso, así como su desinfección.

3. La desinsectación y desratización será como mínimo cada año, así como cuantas veces lo exijan las circunstancias, y se realizará por empresa debidamente acreditada.

4. Se limpiará la vajilla y cubertería después de su uso, así como demás instrumentos de uso común.

5. Los elementos de aseo de uso común (servilletas, toallas de manos de lavamanos colectivos, etc.), serán de material desechable.

Artículo 17. Atención sanitaria.

1. Se garantizará que todas las personas usuarias tengan acceso a la atención médica y los cuidados sociosanitarios que precisen, que serán dispensados a través de la red pública de atención sanitaria de Andalucía.

2. Cuando así se precise, la persona usuaria será trasladada al centro hospitalario que corresponda. En su traslado podrá ser acompañada por algún familiar y en su defecto por personal del centro. Así mismo, en el Centro se organizará el cuidado de los/las menores a su cargo que las acompañen y que permanezcan en éste.

3. Si la persona usuaria quedara ingresada en un centro hospitalario, se comunicará inmediatamente a las personas de

contacto especificadas en la Ficha de Ingreso, previo consentimiento expreso de la mujer y en todo caso, comunicación a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

4. La dirección del centro podrá adoptar decisiones de carácter urgente por motivos de salud, dando cuenta con la mayor brevedad a las personas de contacto facilitadas por las mujeres a su ingreso, siendo obligado su cumplimiento en tanto concurran las causas que las hicieron aconsejables.

5. Existirá un botiquín debidamente dotado, tutelado por una persona responsable del centro.

6. Se administrarán únicamente los medicamentos prescritos por los/as profesionales correspondientes, no pudiendo las personas usuarias alterar la prescripción en cuanto a la medicación o la alimentación.

Artículo 18. Atención social.

1. Las personas usuarias recibirán información, asesoramiento, y ayuda para gestionar el acceso a los recursos sociales, así como apoyo para la adaptación al centro y a la convivencia en el mismo.

2. Por las personas usuarias se podrán requerir los servicios de la persona diplomada en trabajo social del centro, siguiendo las pautas y el procedimiento que fije la dirección del centro.

3. Se facilitará a las personas usuarias la información y la participación en las actividades lúdico-culturales que se programen realizar tanto dentro del centro como fuera del mismo, y se fomentará su colaboración en las tareas de programación y desarrollo.

Artículo 19. Atención jurídica.

1. Las personas usuarias recibirán información, asesoramiento, ayuda para gestiones jurídicas, así como apoyo para el seguimiento de su situación legal durante la estancia en el centro.

2. Por las personas usuarias se podrán requerir los servicios de la persona licenciada en derecho del centro, siguiendo las normas y procedimiento que fije la dirección del centro.

3. Se facilitará a las personas usuarias información y participación en talleres grupales de carácter jurídico, fomentándose su colaboración en las tareas de programación y desarrollo.

Artículo 20. Atención psicológica.

1. Las personas usuarias recibirán información, asesoramiento, ayuda en aspectos psicológicos, así como apoyo para posibilitar una recuperación psicológica durante su estancia en el centro.

2. Por las personas usuarias se podrán requerir los servicios de la persona licenciada en psicología del centro, siguiendo las normas y procedimiento que fije la dirección del centro.

3. Se facilitará a las personas usuarias información y participación en talleres grupales de carácter psicológico, fomentándose su colaboración en las tareas de programación y desarrollo.

CAPÍTULO III

Régimen de visitas, salidas y comunicación con el exterior

Artículo 21. Salidas del centro.

1. Las personas usuarias no podrán salir del Centro de Emergencia hasta que su situación de peligrosidad no haya sido valorada por la trabajadora social con el visto bueno de la dirección del centro. En la Casa de Acogida y Piso Tutelado podrán salir, solas o acompañadas, siempre que no exista peligro para su integridad física y así haya sido valorado por la dirección del Centro. El centro no se hará responsable de los daños y perjuicios por accidente o percance sufridos fuera del

centro por la persona usuaria cuando tenga restringida la salida por razones justificadas.

2. Las personas usuarias que salgan del centro deberán notificarlo a la dirección. Quedará constancia de la salida por escrito cuando ésta sea fuera del horario establecido, por causa justificada.

Artículo 22. Ausencias.

Las personas usuarias podrán ausentarse temporalmente del centro, informando previamente a la dirección de la ausencia prevista y de los datos necesarios para contactar con ellas. En todo caso, la dirección debe autorizar por escrito la ausencia, que también se solicitará por escrito. En los Centros de emergencias, debido a la situación de peligro en que se encuentran las mujeres acogidas, las mujeres no podrán ausentarse del Centro.

Artículo 23. Visitas.

Las personas usuarias no podrán recibir visitas en los centros de atención integral y acogida debido a las necesarias medidas de seguridad para garantizar el anonimato de los centros y la seguridad de las mujeres acogidas. No obstante, podrán acordar un punto de encuentro con sus familiares, en un lugar no cercano al centro y previa comunicación y autorización de la dirección.

Artículo 24. Comunicaciones con el exterior.

Las personas usuarias tendrán acceso a la línea de teléfono del centro, en el horario establecido por la dirección del centro, salvo casos de fuerza mayor justificada, que se ubicará en el despacho de las personas profesionales y que permitirá la intimidad en las comunicaciones. En los supuestos de mujeres inmigrantes, a su ingreso en el Centro se les entregará una tarjeta telefónica con la que podrán contactar con sus familiares en el extranjero.

Artículo 25. Horarios del centro.

1. El centro prestará servicio los trescientos sesenta y cinco días del año.

2. La dirección del centro acordará los horarios de apertura y cierre del propio Centro, así como los horarios de comidas y los de salidas, diferenciando entre periodos de Invierno y Verano.

3. Se exigirá puntualidad en los horarios acordados, con el fin de garantizar un mejor funcionamiento del centro.

CAPÍTULO IV

Relaciones con el personal, sugerencias y reclamaciones

Artículo 26. Las relaciones con el personal.

1. El personal del centro dispone de lugares reservados para su uso exclusivo, que no serán utilizados por las personas usuarias del centro.

2. Las personas usuarias del centro colaborarán con el personal del centro, a fin de conseguir el mejor funcionamiento de los servicios prestados y facilitar la mayor calidad en la atención.

Artículo 27. Quejas y Reclamaciones.

Todos los centros residenciales de atención integral y acogida cuentan con un Libro de Quejas y Reclamaciones regulado por el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas, que estará a disposición de las personas usuarias.

TÍTULO VI

SISTEMA DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 28. Órgano de participación del centro.

1. El órgano de participación del centro de atención integral y acogida es la Asamblea general.

2. Se fomentará la participación de las mujeres usuarias en la Asamblea.

Artículo 29. Composición y reuniones de la Asamblea con las usuarias.

1. La Asamblea con las usuarias mujeres se constituye por las personas residentes, por quien ostente la dirección del centro o persona que le sustituya en representación de la empresa adjudicataria de la gestión del servicio, así como por una persona representante del Equipo Técnico del centro. Todos tendrán voz y voto en la Asamblea.

2. La Asamblea se reunirá en sesión ordinaria, en los Centros de Emergencia al menos una vez al mes y en la Casa de Acogida y Piso Tutelado de forma trimestral, y en sesiones extraordinarias cuantas veces sean necesarias a requerimiento de la dirección del centro o a petición del 25 por ciento de las personas usuarias.

Artículo 30. Convocatoria de la Asamblea con las usuarias.

1. La convocatoria de cada Asamblea se realizará por la dirección del centro, con una antelación mínima de cuarenta y ocho horas. Se hará pública en el tablón de anuncios del centro y deberá concretar el lugar, la fecha, la hora y el orden del día.

2. La Asamblea quedará formalmente constituida con la asistencia de al menos el 10% de las personas usuarias en la primera convocatoria, y en segunda quedará constituida media hora después, cualquiera que sea el número de asistentes.

Artículo 31. Adopción de acuerdos y actas.

1. Los acuerdos de la Asamblea se tomarán por mayoría simple. Los acuerdos no pueden ir en contra de lo establecido en el presente Reglamento ni en su normativa de desarrollo.

2. En caso de empate, el voto de calidad de la persona que ostente la dirección del centro o persona en quien delegue, será dirimente.

3. De cada sesión se levantará acta en la que figurará el número de asistentes, el orden del día y los acuerdos tomados. Una copia de dicha acta se publicará en el tablón de anuncios del centro.

Artículo 32. Competencias de la Asamblea con las usuarias.

Serán competencias de la Asamblea con las usuarias, las siguientes:

a) Conocer de las posibles modificaciones del Reglamento de Régimen Interior.

b) Abordar los problemas de convivencia que se produzcan en el centro y llegar a los acuerdos necesarios para solucionarlos.

c) Cualquiera otra que en lo sucesivo pudiera atribuírsele.

TÍTULO VII

DE LA DIRECCIÓN DEL CENTRO, DEL EQUIPO TÉCNICO Y DE LAS AUXILIARES SOCIALES

Artículo 33. De la dirección del centro.

Sin perjuicio de las facultades directivas y de organización atribuidas por la normativa vigente a la dirección del centro, la persona que ostente dicho cargo ejercerá, en particular, las siguientes funciones:

a) Representar al centro ante las instituciones de la localidad de ubicación del centro.

b) Desempeñar, en su caso, la Jefatura del personal adscrito al centro.

c) Organizar, dirigir, supervisar el trabajo del personal, de modo que el funcionamiento del centro sea acorde con lo establecido por la normativa general y el presente Reglamento de Régimen Interno.

d) Velar por el cumplimiento de los horarios establecidos en el presente Reglamento de Régimen Interior.

e) Impulsar, organizar y coordinar las tareas, en orden a la consecución de los fines del centro.

f) Responsabilizarse, siguiendo las instrucciones de la empresa adjudicataria de la gestión del servicio, de la gestión del presupuesto del centro.

g) Elevar a la entidad titular las sugerencias, quejas y peticiones que a tal fin le sean trasladadas.

h) Asistir a las reuniones de la Asamblea tanto con mujeres como con niños y niñas. Esta función podrá ser ejercida por delegación, en los supuestos en que se considere necesario y previa comunicación al Equipo de Coordinación de la empresa adjudicataria de la gestión del servicio.

i) Fomentar la cooperación entre el personal del centro y las personas usuarias.

j) Canalizar cuanta información y documentación se reciba en el centro, que pueda ser de utilidad tanto a las personas usuarias como al personal del centro.

k) Cualesquiera otras que fueren encomendadas por de la empresa adjudicataria de la gestión del servicio.

l) Coordinar el trabajo con el centro directivo competente en materia de violencia de género.

Artículo 34. El Equipo Técnico.

1. En cada provincia existirá un Equipo Técnico que prestará atención a las personas usuarias en los tres niveles de atención (centro de emergencias, casa de acogida y piso tutelado) y que se encargará, entre otras cosas, de valorar que las personas usuarias reúnen las condiciones adecuadas para su permanencia en los centros, pudiendo proponer su traslado, de forma motivada, a otro centro residencial más adecuado a sus necesidades.

Este equipo se encargará de apoyar en el proceso de recuperación de la situación de violencia vivida por la mujer y los/las menores a su cargo que las acompañen.

2. En todo caso, el Equipo Técnico cumplirá con las funciones y objetivos del Servicio Integral de Atención y Acogida a las mujeres víctimas de violencia de género y los/las menores a su cargo que las acompañen y que estará compuesto por la Directora del Centro, una Psicóloga, una Abogada y dos Trabajadoras Sociales.

Artículo 35. Las Auxiliares Sociales.

1. En cada nivel de atención, existirá un equipo de auxiliares sociales que prestará atención a las personas usuarias en los tres ámbitos (centro de emergencias, casa de acogida y piso tutelado) que se encargará, entre otras cosas, de garantizar el funcionamiento cotidiano del Centro, sobre todo en lo relativo a la cobertura de necesidades básicas: alimentación, vestido, alojamiento. En los Pisos tutelados ejercerán funciones por delegación del Equipo Técnico, previa autorización de la Dirección, y se refieren a labores de mantenimiento y conservación de los Pisos.

2. En todo caso, el Equipo de Auxiliares Sociales cumplirá con las funciones y objetivos del Servicio Integral de Atención y Acogida a las mujeres víctimas de violencia de género y los/las menores a su cargo que las acompañen.

TÍTULO VIII

RÉGIMEN DISCIPLINARIO

CAPÍTULO I

Faltas

Artículo 36. Definición y clasificación.

1. Se considera falta disciplinaria por parte de las personas usuarias del centro cualquier incumplimiento de los deberes establecidos en el artículo 5 del presente Reglamento de Régimen Interior que determine una conducta de las previstas en los artículos 37 y siguientes.

2. Las faltas disciplinarias se clasifican en leves, graves y muy graves.

Artículo 37. Faltas leves.

Constituyen faltas leves las siguientes:

a) La inobservancia de las reglas recogidas en el Reglamento de Régimen Interno del centro que genere una alteración en las normas de convivencia, de respeto mutuo y participación del centro.

b) Utilizar con negligencia las instalaciones y medios del centro y perturbar las actividades del mismo.

Artículo 38. Faltas graves.

Constituyen faltas graves las siguientes:

a) La comisión de tres faltas leves en el término de 6 meses en Casa de Acogida y Pisos tutelados y de dos semanas en los Centros de Emergencia.

b) La sustracción de bienes o cualquier clase de objetos de propiedad del centro, de su personal o de cualquier persona usuaria.

c) Causar daños en las instalaciones y medios del centro (incluidos los derivados de la falta de limpieza y mantenimiento debido).

d) Impedir o dificultar la realización de las actividades del centro, así como no acudir a los seguimientos de las profesionales del Equipo Técnico o incumplir los acuerdos a los que se ha llegado con ellas y recogidos en el Plan Individual de Actuación.

e) Rechazar recursos solicitados que previamente hayan sido consensuados como objetivos a conseguir en el Plan Individual de Actuación.

f) Alterar de forma habitual las reglas de convivencia creando situaciones de malestar en el centro.

g) Promover o participar en altercados, riñas o peleas de cualquier tipo.

h) No prestar la adecuada atención a los/las menores a su cargo que las acompañen, incluyendo las revisiones sanitarias, el seguimiento escolar, la atención alimentaria o higiénica.

i) La no observancia de los requisitos establecidos en el artículo 22, referido a las ausencias del centro, cuando ésta tenga una duración inferior a veinticuatro horas.

Artículo 39. Faltas muy graves.

Constituyen faltas muy graves las siguientes:

a) La comisión de tres faltas graves en el término de 6 meses en Casa de Acogida y Pisos tutelados, y de dos semanas en los Centros de Emergencia.

b) Promover o participar en altercados, riñas o peleas de cualquier tipo, cuando se produzcan daños a terceros.

c) Ejercer violencia contra otras personas usuarias, personal del centro o cualquier persona que se encuentre en el mismo.

d) Falsear u ocultar declaraciones o aportar datos inexactos y relevantes en relación con la condición de persona usuaria del centro.

e) La no observancia de los requisitos establecidos en el artículo 22 referido a las ausencias del centro, cuando ésta tenga una duración superior a veinticuatro horas.

f) El consumo de sustancias tóxicas (alcohol y otras drogas).

g) La comunicación de la ubicación del Centro a personas ajenas al mismo.

h) Citarse con otras personas y/o familiares en las inmediaciones del Centro, sin la autorización de la Dirección.

Artículo 40. Prescripción de las faltas.

1. Para las casas de acogida y pisos tutelados las faltas leves prescribirán a las dos semanas, las graves al mes y las muy graves a los dos meses. Para los centros de emergencias, los plazos de prescripción son de tres días para las leves, una semana para las graves y dos semanas para las muy graves.

2. El plazo de prescripción comenzará a contar desde el día en que la infracción hubiera sido cometida.

3. El plazo de prescripción se interrumpirá por la notificación a la persona usuaria de la incoación de expediente disciplinario.

CAPÍTULO II

Medidas cautelares

Artículo 41. Medidas cautelares.

1. Iniciado el procedimiento, el órgano administrativo competente para resolverlo, podrá adoptar, de oficio o a instancia de parte, las medidas provisionales que estime oportunas para asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer, si existiesen elementos de juicio suficientes para ello.

2. Las medidas cautelares deberán ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los objetivos que se pretenda garantizar en cada supuesto concreto.

CAPÍTULO III

De las sanciones

Artículo 42. Sanciones.

1. Sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiere lugar, las sanciones que se podrán imponer a las personas usuarias que incurran en alguna de las infracciones mencionadas, serán las siguientes:

a) Por infracciones leves.

- Amonestación escrita. La Directora recogerá, con la presencia de dos testigos, miembros del Equipo Técnico, los acuerdos a los que se ha llegado con la persona usuaria para modificar la conducta sancionada.

b) Por infracciones graves.

- Traslado forzoso a otro centro de atención de atención y acogida a mujeres víctimas de violencia de género.

c) Por infracciones muy graves.

- Pérdida definitiva e inmediata de la condición de persona usuaria del centro (con la comunicación previa a las autoridades competentes), con inhabilitación para pertenecer a cualquier otro centro con plazas de la red de atención específica.

2. La acumulación de dos faltas leves por una misma persona en un el periodo de quince días se convertirá ambas faltas en una falta grave.

3. Las personas sancionadas por faltas graves o muy graves no podrán participar en las Asambleas con las usuarias mientras no queda cancelada en su expediente individual.

Artículo 43. Prescripción de las sanciones.

1. Las sanciones reguladas en el presente Reglamento de Régimen Interior prescribirán:

- a) A los dos meses, las impuestas por faltas leves.
- b) A los seis meses, las impuestas por faltas graves.
- c) Al año, las impuestas por faltas muy graves.

2. El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquél en que adquiriera firmeza la resolución por la que se impone la sanción.

CAPÍTULO IV

Del procedimiento

Artículo 44. Procedimiento.

1. Los expedientes disciplinarios serán iniciados o por la dirección del centro, por propia iniciativa, a petición razonada del Equipo Técnico del centro, por orden de un superior jerárquico o por denuncia; o bien por el centro directivo competente en materia de violencia de género.

2. Denunciado un hecho que pudiera ser constitutivo de alguna de las infracciones tipificadas en el presente Reglamento de Régimen Interno del centro, la Dirección del mismo podrá llevar a cabo una primera comprobación a fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar expediente disciplinario al respecto, así como al objeto de calificar la procedencia de remisión de la denuncia a efectos de informe al Equipo Técnico.

3. Los expedientes disciplinarios por faltas leves, en los que será preceptivo en todo caso el trámite de audiencia a la persona expedientada, serán resueltos por la persona titular de la Dirección del Centro.

4. Si los hechos denunciados pudieran constituir una falta grave o muy grave, por la dirección del centro se dará traslado de todos los antecedentes, en forma de Informe Social, tanto al centro directivo competente en materia de violencia de género como al Equipo de Coordinación de la empresa adjudicataria de la gestión del servicio. Una vez examinada la documentación aportada, se acordará, por parte del Equipo de Coordinación de la empresa adjudicataria de la gestión del servicio, con el visto bueno del centro directivo competente en materia de violencia de género, el inicio del expediente disciplinario.

Del acuerdo del inicio del expediente disciplinario se dará traslado a la persona expedientada, especificando las conductas imputadas, a fin de que en el plazo de tres días formule las alegaciones y proponga las pruebas que estime oportunas.

Transcurrido dicho plazo, se podrá acordar la práctica de la prueba que se estime necesaria, requiriendo asimismo los informes que se precisen, trámites que se realizarán en el plazo de siete días.

5. Corresponde al Equipo de Coordinación de la empresa adjudicataria de la gestión del servicio, con la autorización del centro directivo competente en materia de violencia de género la competencia para imponer las sanciones por faltas graves y muy graves, previstas en los apartados 2 y 3 del artículo 42, y a la Dirección del Centro le corresponderá hacerlas efectivas.

6. El régimen de reclamaciones y/o recursos contra las sanciones impuestas, en virtud del procedimiento que se establece en este artículo, se ajustará a lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

ANEXO II

CONTRATO DE INGRESO EN CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y ACOGIDA DE TITULARIDAD DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y LOS/LAS MENORES A SU CARGO QUE LAS ACOMPAÑAN

En, a de 20....

De una parte, doña, con DNI núm., en nombre y representación de la empresa adjudicataria de la gestión del servicio, como titular de la dirección del Centro integral de Atención y Acogida para Mujeres Víctimas de Violencia de Género en el nivel de atención de sito en

Y de otra, doña, con DNI, NIE o Pasaporte núm., con domicilio en, calle

Con plena capacidad de obrar y de obligarse en este acto, mediante el presente contrato se establecen las condiciones y estipulaciones siguientes:

Primera. El presente contrato tiene como objeto el ingreso en Centro de atención integral y acogida para mujeres víctimas de violencia de género, como centro de alojamiento y de convivencia temporal, donde se presta una atención integral.

Segunda. La persona usuaria de la plaza se incorpora al centro residencial citado, prestándole dicho centro los siguientes servicios:

- Alojamiento.
- Manutención, que comprenderá desayuno, almuerzo, merienda y cena.
- Productos para el aseo e higiene personal.
- Atención social, jurídica y psicológica.
- Programación anual de actividades.
- En general, cualquier servicio prestado por el personal, que sea necesario para cumplir los requisitos funcionales de acreditación del centro.

Tercera. Compromiso de las partes.

Las partes firmantes adquieren los siguientes compromisos:

a) La persona usuaria se compromete a:

- Cumplir las normas recogidas en el Reglamento de Régimen Interno, que se le entrega y se le da a conocer, previamente a la firma del presente contrato.
- Aceptar un período de prueba de 15 días en Casa de Acogida y Piso Tutelado y en Centro de Emergencia de siete días que podrá ser ampliado por el doble de su duración como máximo, a fin de comprobar por el Equipo Técnico del centro, que reúne las condiciones adecuadas para permanecer en dicho centro.

b) La empresa se compromete a:

- Cumplir y hacer cumplir al personal a su servicio las estipulaciones contenidas en el Reglamento de Régimen Interno.
- No cobrar a las personas usuarias cantidad suplementaria alguna por liquidación de estancias o por cualquier otra prestación que deba ser atendida en virtud del presente contrato.
- Entregar a la persona usuaria una copia del Reglamento de Régimen Interno y de la Carta de Derechos y Deberes de las personas usuarias del Servicio Integral de Atención y Acogida.

Cuarta. Las personas usuarias tendrán derecho a la reserva de plaza en los siguientes casos:

- a) Ausencia obligada por ingreso en centro hospitalario.

b) Salidas fuera de la provincia para cumplir prescripciones legales (comparecencia, juicio, valoración forenses...)

c) Situaciones excepcionales, tales como la muerte u hospitalización grave de un familiar y cualquier otra siempre que se notifique previamente a la dirección del centro, quien decidirá la oportunidad o no de la ausencia, en aras a garantizar la seguridad de la mujer y sus hijos/as.

Las personas usuarias no podrán salir del Centro de Emergencia hasta que su situación de peligrosidad no haya sido valorada por la trabajadora social; en Casa de Acogida y Piso Tutelado podrán salir, solas o acompañadas, siempre que sus condiciones físicas lo permitan y de acuerdo con establecido en el Reglamento de Régimen Interno. El centro no se hará responsable de los daños y perjuicios por accidente o percance sufridos fuera del centro por la persona usuaria cuando tenga restringida la salida por razones justificadas.

Quinta. Las personas usuarias no podrán recibir visitas en los centros residenciales debido a las necesarias medidas de seguridad para garantizar el anonimato de los centros y la seguridad de las mujeres acogidas. No obstante, podrán acordar un punto de encuentro con sus familiares, en un lugar no cercano al centro y previa comunicación y autorización de la dirección.

Las personas usuarias tendrán acceso a la línea de teléfono del centro, en el horario establecido por la dirección del centro, salvo casos de fuerza mayor justificada, que se ubicará en el despacho de las profesionales y que permitirá la intimidad en las comunicaciones. En los supuestos de mujeres inmigrantes, a su ingreso en el Centro se les entregará una tarjeta telefónica con la que podrán contactar con sus familiares en el extranjero.

Sexta. El Centro no se hará responsable de la pérdida de objetos de valor en el Centro. La persona usuaria está obligada al inventario de los enseres entregados en el momento del ingreso, así como de aquellos que se le van otorgando a lo largo de su estancia en el centro. Dicho inventario será comprobado a su salida, con el objetivo de verificar el adecuado mantenimiento y conservación de enseres y espacios.

Séptima. El presente contrato quedará extinguido por las siguientes causas:

- Cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Individual de Actuación acordado con la persona usuaria.
- Expulsión definitiva del centro residencial, previa tramitación y resolución firme recaída en expediente disciplinario.
- Por voluntad unilateral de la persona usuaria.
- Por traslado o permuta.

Octava. En el supuesto de que la persona firme el contrato mediante estampación de huella dactilar, ésta deberá ser diligenciada mediante la firma de dos testigos trabajadoras del centro.

Novena. Las partes se someten expresamente al fuero de los Juzgados y Tribunales del lugar donde tenga su domicilio legal la empresa, con renuncia de cualquier otro que pudiera corresponderle.

Y para que así conste firman la presente en el lugar y fecha arriba indicado.

La persona usuaria

Directora del Centro

Fdo

Fdo.