

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES CENTRO CONCERTADO DE ATENCIÓN DIURNA EL CEREZO



ÍNDICE

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DEL CENTRO DE ATENCIÓN DIURNA

IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO

OBJETO DEL CENTRO

CARTA DE SERVICIOS

LAS NORMAS DE FUNCIONAMIENTO Y CONVIVENCIA.

1. Definición.
2. Miembros de la comunidad educativa.
3. Órganos de gobierno y participación del Centro.
4. Derechos y deberes de la comunidad educativa.
5. Organización de la convivencia del Centro.
 - 5.1. Principios de convivencia
 - 5.2. Conductas contrarias a la convivencia en el Centro y de medidas educativas.
6. Organización del protocolo.
7. Horarios generales de las actividades del Centro.
8. Normativa.

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

BIBLIOGRAFÍA

IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO.

La Asociación El Cerezo de Villena es una entidad sin ánimo de lucro y de carácter social que desde el año 1997 promueve el desarrollo integral de personas vulnerables mediante la formación, la intermediación laboral y el empleo, incidiendo de manera positiva a través de programas que generan cambios sustanciales en las personas y en la sociedad en su conjunto.

Desde sus inicios ha dado respuesta a las necesidades de su contexto más inmediato, afrontando los retos que cada etapa concreta ha supuesto. Precisamente el compromiso de asumir con coherencia las problemáticas de los distintos colectivos con los que trabajamos, ha propiciado el diseño de un Plan Estratégico (2020-2024) basado en el análisis exhaustivo de los programas vigentes, de la población objeto, de las exigencias del entorno social, de los recursos económicos disponibles y del equipo humano.

En este sentido, y tras la reflexión global en torno a las debilidades, amenazas, oportunidades y fortalezas, se han reestructurado, además de la misión, visión y valores de la entidad, las líneas de trabajo a seguir para abordar adecuadamente los desafíos de un escenario social cada vez más complejo en el que conviven múltiples situaciones de exclusión que deben ser confrontadas de manera integral.

De acuerdo con esta premisa, la nueva estructura cimienta sus bases en tres cuatro ámbitos de actuación ampliamente tratados por la entidad a lo largo de su trayectoria: SAD, SIL, SEF, y la Empresa de Inserción Insertadix del Mediterráneo.

Por una parte, el Servicio de Atención Diurna de Inserción Laboral (SAD) asumirá las competencias de todos aquellos programas dirigidos a la población cuya franja de edad se establece entre los 14 y 25 años. Sin duda, el proyecto de mayor envergadura en este ámbito (Financiado por la Vicepresidencia y Conselleria Servicios Sociales

OBJETO DEL CENTRO.

El Servicio de Atención Diurna se crea en el año 2006 siendo un lugar imprescindible como lugar alternativo a los centros educativos a los cuales no se han adaptado. El objetivo del SAD es conseguir que los/as jóvenes incrementen su madurez personal, sus habilidades sociales y sus capacidades técnicas, requisitos necesarios para poder iniciar un proceso de inserción responsable.

Con dieciocho años de actuación (2006-2024), el Servicio de Atención Diurna de

Inserción sociolaboral “El Cerezo” se ha consolidado como un programa de actuación directa y permanente para jóvenes que presentan especiales dificultades de integración en Villena y su comarca. Un recurso cada vez más necesario teniendo en cuenta las actuales circunstancias de la infancia y la adolescencia en la localidad.

Pese al tiempo transcurrido desde su creación y a los esfuerzos dedicados al colectivo de jóvenes en situación de vulnerabilidad por parte de la entidad, considerada como el único recurso estable y permanente con estas características de la zona, este sigue siendo un recurso necesario ante situaciones de abandono escolar, un déficit de habilidades sociales y personales, no poseer una formación acreditada ya que han abandonado de forma prematuramente los estudios, están desmotivados y necesitan acompañamiento para poder retornar a la formación reglada o acceder al mercado laboral normalizado.

En cualquier caso, la exclusión social ha dejado de ser una condición fija o una característica personal o de un colectivo para convertirse en un riesgo asociado a determinadas etapas del ciclo de vida que exponen a las personas que las atraviesan a situaciones de mayor precariedad. Esta nueva lógica de la exclusión ha rejuvenecido notoriamente el perfil de la vulnerabilidad social. La infancia, la transición a la vida adulta, la madurez previa a la jubilación y la senectud son, en este sentido, nuevas etapas de riesgo.

Proyecto de actuación

Los chicos y chicas llegan al Servicio de Atención Diurna de inserción laboral El Cerezo, derivados/as de los Servicios Sociales Municipales para integrarse en la dinámica del centro. Son jóvenes que no han sido capaces de integrarse en el sistema educativo reglado, están desmotivados, presentan un alto absentismo escolar, comportamientos disruptivos, y dificultades de relación e integración en su entorno familiar y social. Para ello, desde el SAD, ofrecemos una formación integral que incluye la educación en valores, las relaciones de convivencia, habilidades sociales, la igualdad de género y la lucha contra la violencia machista, el fomento de la interculturalidad, la tolerancia y el respeto a la diversidad, así como el desarrollo de competencias personales, laborales y sociales, mediante los talleres de competencias básicas, talleres pre-laborales, actividades deportivas, y lúdicas. Todo ello con el objetivo de que se formen de manera integral, adquieran hábitos de estudio y trabajo, habilidades sociales y laborales, para que puedan elaborar un proyecto de futuro viable y de éxito personal.

Lo anterior se gestiona con base en tres funciones básicas para el desarrollo del plan de trabajo del Centro: la función preventiva, educativa y de aprendizaje laboral.

Función preventiva. La abordamos centrándonos en detectar las necesidades individuales: conflictos familiares, carencias afectivas, dificultades económicas, falta de límites, situaciones de consumo de sustancias adictivas, malos tratos, bullying. Nuestro objetivo es ofrecer una respuesta en estrecha colaboración con los Servicios Sociales y las familias o personas responsables a las necesidades detectadas. Para ello elaboramos conjuntamente el plan de intervención personal que consideramos adecuado y que responda de la mejor manera posible a las necesidades planteadas.

Cabe destacar que dicha intervención incluye como elemento básico la diversificación de la atención para establecer medidas concretas en aquellos colectivos que por sus características requieren de un tratamiento especializado de jóvenes en vulnerabilidad o situaciones especiales.

Función educativa. El Servicio de Atención Diurna El Cerezo cumple una función educativa al realizar una labor de acompañamiento en el entorno familiar y social en el que se desenvuelven los chicos y chicas. Para ello se desarrolla el Plan Educativo del Centro que incluye los aspectos más básicos: cuidado personal, higiene y limpieza, habilidades sociales básicas, saludar convenientemente, comportarse en la mesa de manera adecuada, tener relaciones respetuosas con el personal educativo, así como con compañeros y compañeras, cuidado del material, etc. Aspectos que son esenciales y sobre los que hay que estar trabajando permanentemente, pero que hay que estar recordando permanentemente, todo ello en coordinación con las familias y los Servicios Sociales.

Función de aprendizaje laboral. Esta función se lleva a cabo ofreciendo un proyecto educativo individual que incluye sesiones personalizadas y en grupo, de competencias básicas, lectura, escritura, preparación de módulos y acceso a la formación reglada; talleres pre-laborales diversos a fin de que puedan detectar sus intereses formativos desde los aspectos más prácticos. En este caso, bien a través de la Empresa de Inserción Insertadix del Mediterráneo, como una manera de motivarlos para conseguir un puesto de trabajo si cumplen con éxito su itinerario en el Servicio de Atención Diurna, y del programa de formación e inserción laboral de la propia Asociación, y de visitas a las empresas de la zona se promueve conocer el tejido empresarial, sus necesidades dentro del aprendizaje práctico de los pre-talleres laborales.

LAS NORMAS DE FUNCIONAMIENTO Y CONVIVENCIA.

1. Definición.

El Centro Concertado de Atención Diurna El Cerezo habrá de regirse por unas Normas de Funcionamiento y Convivencia, también conocidas como “Reglamento de Régimen Interno”, cuyo proyecto será elaborado por la Comisión Educativa y aprobado por el Consejo del Centro, a propuesta del/la director/a del Centro.

En cumplimiento de este precepto, se han elaborado las presentes Normas de Funcionamiento y Convivencia con el fin de dar a conocer y garantizar los derechos y obligaciones de las personas usuarias, sus familias y los profesionales que conviven en el Centro, a la vez que posibilita un margen normativo básico dentro del Proyecto Educativo del Centro.

A pesar de que todo Reglamento supone una normativa única, el carácter educativo del ámbito en el que se inscriben exige cierta flexibilidad en su aplicación, singularizando en lo posible su interpretación en función de las características de las personas usuarias o el grupo en su conjunto.

En definitiva, estas Normas de Funcionamiento y Convivencia se ofrecen como un marco de referencia válido y un instrumento que facilite la dinámica educativa y la relación cotidiana entre las personas que conviven en el CAD.

- Estas son de obligado cumplimiento para todos los miembros del Centro educativo, según las funciones y los roles. La persona encargada de promover y adecuarlo a la situación cambiante es el/la director/a del Centro, siendo lo más consensuado posible por las partes a las que afecta estas Normas de Funcionamiento y Convivencia.
- Todo personal del Centro debe conocer, comprender y llevar a cabo el mismo.
- Estará a disposición de todas las personas del Centro que lo soliciten y de las Entidades Públicas que colaboren con su aportación económica al mismo.

2. Miembros de la comunidad educativa.

.

2.1. Miembros de la comunidad educativa.

Los miembros de la comunidad educativa de los Centros de protección de personas usuarias son los/l siguientes:

- a) El/la director/a del Centro.
- b) Los profesionales del Centro, educador/a, trabajador/a social, psicólogo/a, pedagogo/a, maestro/a de taller y personal de apoyo.
- c) El conjunto de personas usuarias atendidas en el Centro.
- d) Los padres, las madres, tutores o representantes legales de las personas atendidos en el Centro, salvo que estén suspendidos o privados de la patria potestad o tutela.

2.2. Grupos Educativos.

1. Centro Concertado de Atención Diurna se organizará en Grupo Educativo.
2. El grupo Educativo es el conjunto de personas usuarias y educadores que organizan la vida cotidiana en el Centro y constituyen unidades básicas de convivencia en el mismo. El criterio de agrupamiento podrá ser por homogeneidad de edades de sus miembros, por escalonamiento de las mismas, o por cualquier otro criterio que se justifique como favorecedor de la dinámica educativa del mismo, en este momento con 24 plazas concertadas tenemos un solo Grupo Educativo.
3. El Centro Concertado de Atención Diurna se procurará el trabajo a través de grupos educativos de doce personas usuarias.

2.3. Los representantes legales de las personas usuarias.

Los padres, madres, tutores o representantes legales de las personas usuarias constituyen un elemento relevante en desarrollo de la actividad de educación y acompañamiento de las personas usuarias. Por ello serán tenidos en cuenta en todo lo relacionado con el proceso de desarrollo personal de las personas usuarias y con las cuestiones de organización que les afecte, salvo que ello no fuera conveniente para el interés de la persona usuaria.

2.4. Recursos humanos. (Ver en el Proyecto Educativo “Recursos humanos”).

1. La ratio mínima de profesionales adecuada al Servicio de Atención Diurna estará determinada en la norma que regule el régimen de autorización de funcionamiento de los Centros de protección de personas usuarias.
2. Los equipos profesionales de los Centros podrán estar compuestos por las siguientes figuras:
 - 2.1. El equipo educativo del Centro, compuesto por:
 - a) El/la director/a, coordinador o responsable del Servicio de Atención Diurna, que ejercerá las funciones descritas en la presente norma y asumirá las tareas de dirección psicopedagógica y de acción social, sin perjuicio de las tareas administrativas necesarias para el funcionamiento del Centro. El/la director/a podrá estar asistido por otras figuras profesionales que completen el equipo.
 - b) Un número adecuado de educadores para el desempeño de las funciones educativas de atención a las personas usuarias. La formación y titulación oficial del personal técnico, incluida la dirección, estará relacionada con los campos de la educación social, trabajo social, psicología y pedagogía y disciplinas socioeducativas correspondientes.

c) Profesionales especializados de atención directa en el área escolar, ocupacional-laboral, psicológica, pedagógica y social, así como en cualquier otra área que se considere necesaria para el mejor cumplimiento de las funciones del Centro, a tenor de la tipología de éste o el perfil de las personas usuarias atendidos.

2.2. Profesionales, en su caso, de servicios médico-sanitarios, jurídicos, sociológicos y de gestión y administración.

2.3. El personal de servicios, que realizará las tareas de cocina, limpieza, organización doméstica del Centro, mantenimiento y vigilancia, atendiendo a criterios de flexibilidad y polivalencia.

2.5. Servicios externos.

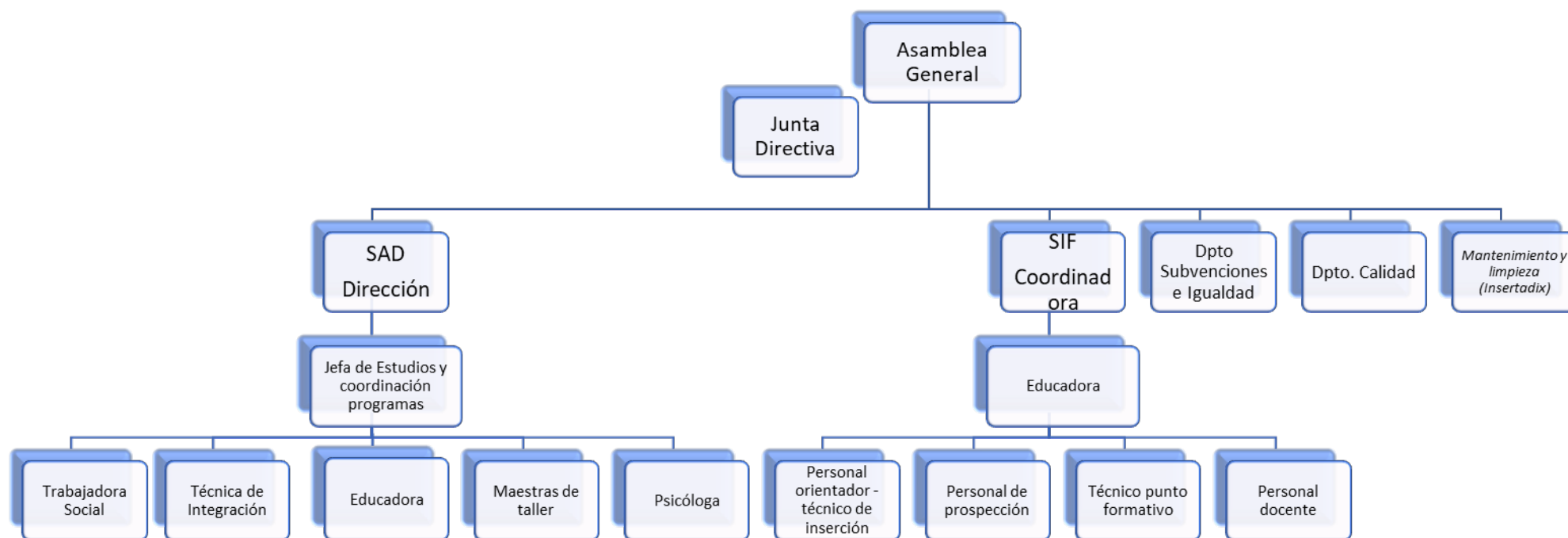
Centro Concertado de Atención Diurna podrá concertar la prestación de los servicios de los profesionales descritos en los apartados 2.1.c, 2.2. y 2.3. del artículo anterior, así como cualquier otro que se considere necesario para la realización de actuaciones de supervisión, asesoramiento, ocio y tiempo libre de carácter sociocultural.

2.6. Asesoramiento externo.

1. Asociación El Cerezo podrá promover la utilización de servicios de asesoramiento de expertos externos y especializados, con el fin de mejorar la atención prestada en el Centro Concertado de Atención Diurna

2. Estos servicios externos estarán dirigidos a prestar apoyo metodológico, estratégico y de análisis de la práctica educativa del Centro, así como a problemas derivados de la comunicación interna en el Centro o de su estructura organizacional y preparación para certificación y auditoría de calidad. En ningún caso estos servicios realizarán una función inspectora.

3. Los asesores externos serán propuestos por el Equipo Educativo del Centro a la entidad titular del mis



3. Órganos de gobierno y participación del Centro.

Estará a lo dispuesto en el anexo V se dedica a determinar la estructura organizativa mínima de los programas y centros, desarrollando los órganos de gobierno y participación, DECRETO 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales. [2023/2822]

1. Centro Concertado de Atención Diurna tendrá los siguientes órganos de gobierno:

- a) Dirección del Centro.
- b) Equipo Directivo.
- c) Equipo Educativo.
- d) Equipo Seguimientos Educativos.

2. Centro Concertado de Atención Diurna tendrá los siguientes órganos de participación:

- a) Consejo de Grupo Educativo.
- b) Consejo de Centro.

3.1.1. Órganos de gobierno:

- 3.1.1.1) Gerencia de la Entidad Titular.
- 3.1.1.2) Equipo Educativo.

3 1.1.1.- Gerencia de la Entidad Titular:

Dependiente de la Presidencia de la Entidad Titular es responsable:

- a) Sustituir a la Presidencia en aquellos actos y/o procedimientos que se le deleguen.
- b) Organización del Centro de Día. Implantar progresivamente, un Sistema de Gestión de Calidad
- c) Identificar Procesos de la Empresa
- d) Identificar y definir las funciones y competencias de todo el personal y proporcionarle los recursos, la formación, la libertad y la autoridad para actuar sin interferencias en el marco de su responsabilidad.
- e) Aprobar la sistemática de relaciones entre departamentos.
- f) Establecer la sistemática en el Centro de Día para asegurar la identificación, el control, la distribución y la actualización de todos los documentos y datos relacionados con su Sistema de la Calidad, así como la identificación, archivo, actualización, custodia y gestión final de los registros que se generen.
- g) Establecer la sistemática desarrollada por el Centro para la investigación de las causas de los servicios no conformes y la adopción de las medidas correctivas y/o preventivas, que eviten su repetición y/o aparición respectivamente.
- h) Establecer un método para el seguimiento de la información relativa a la percepción de los jóvenes y sus representantes legales con respecto a la calidad de nuestros servicios, así como del personal del centro.
- i) Evaluar a los proveedores con incidencia directa en la calidad de los servicios/productos necesarios para el buen funcionamiento del Centro, seleccionar y autorizar la

inclusión y/o exclusión de proveedores.

- j) Asegurar una gestión, comunicación y tratamiento eficaz de las reclamaciones e incidencias de los jóvenes, sus familias así como del personal del centro, asegurando que se transmiten a las funciones oportunas
- k) Control presupuestario y seguimiento del mismo.
- l) Revisar y autorizar ofertas, presupuestos y contratos..Negociación y/o delegación de responsabilidades en compras extraordinarias autorizadas por la Entidad Titular.
- m)Seguimiento de los proyectos necesarios para el desarrollo del Centro.
- n) Guardar la debida confidencialidad sobre las informaciones a las que tenga acceso relacionadas con los jóvenes o sus representantes legales.
- o) Cualquier otra función que se le encomiende.

31.1.2.- Equipo Educativo, que está formado por todos los profesionales del Centro que atienden al usuario de forma directa y, está compuesto por Coordinador/a, trabajador/a social, Educador/a, Jefe de taller y Monitor/a.

Funciones del Equipo Educativo, serán las siguientes:

- a) Elaborar y revisar las Normas de Funcionamiento y Convivencia del Centro, la Programación Anual del Centro y la Memoria Anual del Centro.
- b) Elaborar guiones didácticos y sistemas de información sencillos sobre los documentos de planificación del centro a fin de facilitar la comprensión de los mismos por parte de los jóvenes y sus representantes legales.
- c) Coordinar las actividades y actuaciones del centro de modo que se desarrollen en las mejores condiciones posibles.
- d) Supervisar los Programas de Intervención Individualizada de cada uno de los jóvenes, según los criterios establecidos a tal efecto por la Conselleria competente en materia de protección de jóvenes.
- e) Proponer las medidas de protección más adecuadas para cada menor.
- f) Coordinar la actuación con otros organismos concurrentes en el bienestar de los/las niño/as atendid@s.
- g) Desarrollar estrategias de intervención y recursos adecuados a la problemática y necesidades planteadas por los/las jóvenes.
- h) Elaborar el anteproyecto de presupuesto, bajo la dirección de la entidad titular del centro y la coordinación del centro.
- i) Diseñar la propuesta de formación continuada del equipo profesional del Centro y supervisar su ejecución.
- j) Realizar propuestas de supervisión técnica externa y de los profesionales más adecuados para la misma.
- k) Informar a los profesionales de cuantas cuestiones sean de utilidad para el ejercicio de sus funciones.
- l) Cualquier otra misión que le sea encomendada por el Consejo de Centro.

El Equipo Educativo asumirá además de las anteriores funciones, la aprobación de las Normas de Convivencia y Funcionamiento del Centro y la aprobación de la Programación Anual del Centro.

Régimen de funcionamiento del Equipo Educativo.

- a) El Equipo Educativo se reunirá como órgano colegiado, semanalmente. Podrá reunirse de forma extraordinaria por convocatoria del Coordinador/a o de la mitad de sus miembros.
- b) La reunión del Equipo Educativo quedará válidamente constituida cuando estén presentes el Coordinador/a del centro y la mitad de sus miembros.
- c) Los acuerdos del Equipo Educativo se adoptarán por mayoría absoluta.
- d) Las Actas de las reuniones deberá tener una estructura clara y definida:
 - 1. Día, hora y lugar de la celebración
 - 2. Asistentes
 - 3. Correo, Comunicados....
 - 4. Orden del día. Temas :(jóvenes, funcionamiento,,,,,,,,)
 - 5. Apartado para información/comunicación de la Entidad Titular
 - 6. Ruegos y preguntas

Todo ello, quedará reflejado en el Libro de Actas de las Reuniones del Equipo Educativo, del que se dará cuenta a la Gerencia con la periodicidad que se acuerde.

3.1.2.Órganos de participación:

Consejo de Grupo Educativo (Asamblea).

El Consejo de Grupo Educativo es el cauce de comunicación y participación de los miembros de la comunidad educativa en todas las cuestiones que le afecten.

Composición del Consejo de Grupo Educativo.

El Consejo de Grupo Educativo está integrado por el conjunto de las personas usuarias que la componen y, como mínimo, uno de los educadores que esté a cargo de los mismos.

Funciones del Consejo de Grupo Educativo .

El Consejo de Grupo Educativo desarrollará las siguientes funciones:

- a) Mantener una dinámica interna del grupo que facilite la convivencia, la participación y los procesos educativos de cada uno de sus miembros.
- b) Conocer el Proyecto Global del Centro, la Programación Anual del Centro y la Memoria Anual del Centro a partir de los guiones didácticos y sistemas de información elaborados desde una perspectiva educativa.
- c) Analizar los problemas de convivencia del grupo y generar acuerdos de solución cuando sea precisa su mediación.
- d) Responsabilizarse de cuantas acciones conduzcan al grupo a su integración en el Centro y en el entorno social en el que éste se enclave.
- e) Cualquier otra función que se le encomiende.

Régimen de funcionamiento del Consejo de Grupo Educativo (Asamblea).

El Consejo de Grupo Educativo se reunirá con carácter mínimo quincenalmente para desarrollar las funciones y tareas encomendadas en esta norma. Será convocada por los educadores responsables del mismo o por dos tercios de los componentes de dicho grupo.

El Consejo de Centro.

El Consejo de Centro es el órgano de participación y representación de todos los miembros de la comunidad educativa que componen el Centro.

Composición del Consejo de Centro.

1. El Consejo de Centro estará compuesto por los miembros del equipo profesional del Centro y las personas usuarias.

Como mínimo el Consejo de Centro estará constituido por el/la director/a del Centro, un/a educador/a de el grupo educativo y una persona usuaria del grupo educativo, siempre que éste tenga una edad igual o superior a los dieciséis años.

El/la director/a del Centro actuará como Presidente y el Secretario/a del Consejo de Centro será elegido de entre sus miembros, quien levantará acta de las reuniones y las remitirá a la Dirección Territorial correspondiente en los diez días siguientes a la reunión.

2. Asimismo, podrán participar en las reuniones del Consejo de Centro, con voz, pero sin derecho a voto, aquellas personas que se estimen oportunas cuando la índole de los asuntos a tratar así lo requiera, a propuesta del Equipo Educativo.

Funciones del Consejo de Centro.

1. Las funciones del Consejo de Centro serán las siguientes:

- a) Aprobar las Normas de Funcionamiento y Convivencia del Centro y la Programación Anual del Centro, así como sus revisiones.
- b) Conocer el Proyecto Educativo del Centro y la Memoria Anual del Centro.
- c) Realizar propuestas de colaboración con otros Centros y entidades con fines de integración y orientadas a la realización de actividades sociales y culturales.
- d) Asistir y asesorar a la dirección en cuantos asuntos afecten al conjunto del Centro.
- e) Debatir los problemas de convivencia que afecten al Centro.
- f) Cualquier otra tarea que le sea encomendada.

Régimen de funcionamiento del Consejo de Centro.

1. El Consejo de Centro se reunirá como mínimo semestralmente, preferiblemente al principio y al final del curso escolar. Extraordinariamente podrá reunirse cuando la convoque su presidente o dos tercios de la totalidad de los miembros de la composición mínima.

2. El Consejo de Centro quedará válidamente constituido cuando estén presentes el/la director/a del Centro y la mitad de sus miembros con voz y voto.

3. Los acuerdos del Consejo de Centro se adoptarán por mayoría absoluta, y en caso de grave discrepancia entre los acuerdos del Consejo de Centro y la entidad titular del Centro, resolverá la Dirección Territorial a la que esté adscrito el Centro.

Comisiones de apoyo al Consejo de Centro.

El Consejo de Centro podrá crear las comisiones de apoyo que, con carácter consultivo, considere necesarias.

4. Derechos y deberes de la comunidad educativa.

Estará a lo dispuesto en el CAPÍTULO II. De los derechos y deberes de las personas usuarias, sus familiares y allegadas, DECRETO 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales. [2023/2822].

4.1. Derechos y deberes de las personas usuarias.

Derechos de las personas usuarias:

- 1.º Todas las personas usuarias gozarán de los mismos derechos, reconocidos en la Constitución y el ordenamiento jurídico, particularmente en la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia, la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica de la persona usuaria, así como en la Convención sobre los Derechos del Niño de 20 de noviembre de 1989 y en todas aquellas normas sobre protección de personas usuarias contenidas en los Tratados Internacionales válidamente celebrados por España.
- 2.º La aplicación de cualquier medida que se adopte con la persona usuaria no afectará a la libertad de conciencia cívica, moral y religiosa ni dignidad del mismo.
- 3.º De forma específica, y por razón de su condición de usuarios/as acogidos y atendidos en Centros de protección, se les respetarán los siguientes derechos:
 - a) Derecho a que las medidas de protección que pudieren adoptarse, no supongan una discriminación por razón de nacimiento, nacionalidad, raza, sexo, deficiencia o enfermedad, religión, lengua, cultura, opinión o cualquier otra circunstancia personal, familiar o social.
 - b) Derecho a conocer los detalles de la medida de protección adoptada y a manifestar su conformidad u oposición a la misma. En consecuencia, tienen derecho a ser oídos en las decisiones de trascendencia, si han cumplido los doce años, o no habiéndolos cumplido, si tuvieran suficiente juicio.
 - c) Derecho a que la aplicación de las medidas no suponga un alejamiento de su medio social o, si ello fuese necesario en atención a su propio interés, a que aquéllas se realicen en condiciones similares a su medio sociofamiliar. El trabajo del Centro guiará su actuación mediante un programa que tienda a favorecer el proceso de integración y normalización de la vida de la persona usuaria.
 - d) Derecho a acceder a los profesionales y responsables de su proceso de inserción para tratar cualquier aspecto que tenga relación con su situación.

e) Derecho a la asistencia sanitaria y a la educación, en los términos previstos en la legislación general.

f) Derecho a recibir una formación y una educación orientada a la comprensión, tolerancia y convivencia democrática, posibilitando que cada menor tenga opciones libres y personales y que le proporcione una preparación para participar activamente en la vida social y cultural, inspirada en los principios de cooperación y solidaridad.

g) La persona usuaria tiene derecho a participar libremente en la vida y organización del Centro, tanto directa como indirectamente, a través de sus representantes y a pedir explicaciones de cuanto afecte a su propia educación.

h) Derecho a comunicarse con su familia, durante el momento de descanso

i) Derecho a conocer las Normas de Funcionamiento y Convivencia del Centro, a que se le expliquen sus derechos y deberes, a que se le informe del funcionamiento general de la institución y de cuantas cuestiones le incumban personalmente y a que se le supervise específicamente su proceso educativo. A tal efecto, la persona usuaria dispondrá en todo momento de un educador de referencia, sin perjuicio de que la responsabilidad educativa será una función compartida por todo el equipo profesional.

Deberes de los/as personas usuarias:

Las personas usuarias acogidos y atendidos en el Servicio de Atención Diurna tienen los siguientes deberes:

a) Asistir regular y puntualmente a las actividades educativas, formativas, culturales, sociales, laborales y recreativas que el Centro realice en su interior o en el exterior, y que formen parte del programa del mismo.

b) Realizar las actividades en las que estén inscritos de un modo responsable, colaborar con sus compañeros en el desempeño de éstas y respetar a cuantas personas trabajan en el Centro.

d) Cumplir lo establecido en las Normas de Funcionamiento y Convivencia del Centro. Integrarse con responsabilidad en las diferentes actividades, colaborando con sus compañeros y respetando su dignidad individual.

- No ausentarse del Centro sin informar a quien corresponda y sin el debido permiso para hacerlo.

- Cumplir lo establecido en el régimen interior y someterse a la tipificación de faltas allí recogidas en cuanto a la trasgresión de los derechos de compañeros, personal del Centro o dejación de sus deberes.

- No discriminar a ningún miembro, por razón de nacimiento, raza, sexo o cualquier otra circunstancia personal o social, respetando la libertad de conciencia y las convicciones religiosas, ideológicas, éticas y morales, así como la dignidad, integridad e intimidad de todos los miembros del grupo.

- Presentarse en el Centro adecuadamente aseado y vestido, por respeto a sí mismo y a los demás.

e) Respetar las instalaciones, furgonetas, mobiliario y material del Centro, devolviéndolo a su lugar de origen una vez acabado su uso, colaborando en la limpieza de cada sala al finalizar cada actividad.

f) Respetar las normas de seguridad vial ir bien sentados en las furgonetas, llevar siempre el cinturón de seguridad y demás normativa.

4.2. Derechos y deberes de la familia de las personas usuarias.

Derechos de la familia de las personas usuarias:

1.º La protección de la persona usuaria ejercida por los poderes públicos a través del Centro no exime de sus obligaciones a los representantes legales del mismo. En este sentido, la familia de la persona usuaria acogido y atendido tendrá derecho a mantener relación con el Centro y a estar informada sobre la situación de la persona usuaria al menos dos veces al año, así como de los recursos que se ofrecen, excepto en los casos en que haya una prohibición o restricción expresa de la autoridad judicial (o que no fuera conveniente para el interés de la persona usuaria).

2º La familia tendrá derecho a que le sea ofrecido un programa de intervención, con el deber de cumplirlo, a fin de disminuir la situación de riesgo o perjuicio para la persona usuaria. Se promoverán reuniones con la familia para que colaboren con la labor educativa del Centro, siendo responsabilidad del Centro procurar la implicación de los padres en el proceso educativo de la persona usuaria. Se establecerá horario de atención a las familias.

3º Los representantes legales de la persona usuaria pueden participar de las diversas celebraciones, fiestas y tradiciones que hagan posible el acercamiento de las familias al Centro. Es muy importante, también, conocer los problemas y necesidades de las mismas, e intentar agilizar vías y recursos para que los propios afectados puedan solucionarlos de la forma más autónoma posible, ofreciéndoles desde el Centro la información, asesoramiento y ayuda oportuna.

4º En caso de falta leve o grave de la persona usuaria, el responsable de la comunicación será el tutor/a asignado de la persona usuaria, o en su defecto será el Equipo Educativo, quien designará a la persona competente para que lleve a cabo estas funciones. En caso de falta muy grave, la comunicación se transmitirá por la Dirección del Centro.

Deberes de los padres madres y tutores:

1º Los padres madres y tutores tendrán los siguientes deberes respecto a sus hijos e hijas, en la medida en que sean compatibles con la estancia en Centro:

- a) Responsabilizarse de su educación.
- b) Responder a cuantas comunicaciones e informaciones se les hagan llegar.
- c) Colaborar con el Centro y con las instituciones implicadas en su proceso de educación e inserción social.
- d) Responsabilizarse de la permanencia de las personas usuarias en el Centro y justificar las faltas de asistencia al mismo.

- e) Procurarle los cuidados necesarios en cuanto a la asistencia sanitaria y el acceso a otros servicios que precise.
- f) Colaborar en la cobertura de necesidades materiales de la persona usuaria en la medida de sus posibilidades.
- g) Aportar la documentación que le sea solicitada
- h) Asistir a las reuniones de padres y madres convocadas por el Centro.

4.3. Derechos y deberes del personal del Centro.

Derechos del personal del Centro:

1º El personal que presta sus servicios en los Centros de protección de personas usuarias, sin perjuicio de los derechos profesionales regulados en la normativa que le sea de aplicación, tiene los siguientes derechos:

- a) Recibir información periódica y detallada del funcionamiento e incidencias que ocurran en el Centro, a través de los órganos de gobierno y participación establecidos.
- b) Elegir a sus representantes para los órganos de participación y comisiones de trabajo que se puedan constituir.
- c) Presentar peticiones y propuestas de mejora a través de los cauces reglamentarios.
- d) Ser respetado en su dignidad por todos los componentes del Centro.
- e) Desarrollar su trabajo según su criterio personal siempre que se encuadre en los documentos de planificación de la institución.
- f) Recibir una formación adecuada en el marco de los programas que la administración autonómica o la entidad titular del Centro lleve a cabo.
- g) Contar con los instrumentos y medios necesarios para desarrollar su trabajo adecuadamente y en beneficio de los jóvenes atendidos
- h) A la asistencia a cursos y reuniones, en el marco del perfeccionamiento y de la cualidad propia de la tarea educativa asignada, dentro de las posibilidades del Servicio de Atención Diurna de Inserción Sociolaboral “El Cerezo”.

Deberes del personal del Centro:

1º Sin perjuicio de las obligaciones inherentes a cada puesto de trabajo establecidas en las normas vigentes, los profesionales que presten sus servicios en los Centros deberán:

- a) Tratar con dignidad y respeto al resto de compañeros y compañeras, a todos los miembros de la Comunidad Educativa y a las personas usuarias atendidos.

- b) Guardar secreto de la información que conozcan relacionada con las personas usuarias y su familia.
- c) Cumplir las Normas de Funcionamiento y Convivencia del Centro.
- d) Cumplir con responsabilidad los compromisos asumidos dentro del Equipo de Educadores.
- e) Utilizar los cauces reglamentarios establecidos en los documentos técnicos del Centro, con relación a la elaboración de propuestas de mejora en el trabajo, notificación de incidencias y presentación de quejas o recomendaciones.
- f) Seguir en su función educativa, las orientaciones de los diversos estamentos y órganos de gobierno, a fin de asumir los objetivos propuestos en el Proyecto Educativo
- g) Desempeñar las funciones profesionales que le competan, así como aquellas otras que le sean encomendadas. Participar activamente en las actividades educativas que organice el Centro.
- h) Asistir a las reuniones periódicas del equipo, a las convivencias formativas y a las reuniones de los equipos que forman parte.

5. Organización de la convivencia del Centro.

Estará a lo dispuesto en TÍTULO VII “Organización de la convivencia en Centros de acogimiento residencial y en Centros de día” de la ORDEN de 17 de enero de 2008, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula la organización y funcionamiento de los Centros de protección y el acogimiento residencial y de estancia de día de personas usuarias en la Comunitat Valenciana. [2008/738]

5.1. Principios de convivencia

Principios a los que se sujeta la convivencia en el Servicio de Atención Diurna de personas usuarias.

La convivencia en el Centro se sujetará a los siguientes principios:

- a) El desarrollo de la educación y la convivencia de los miembros de la comunidad educativa en el marco del respeto a la libertad de cada persona.
- b) Asegurar el orden interno y bienestar que posibilite alcanzar las metas generales del Centro.
- c) La participación de todos los miembros de la comunidad educativa en las decisiones que les afecten mediante las vías establecidas en la presente norma.
- d) La orientación de los acogidos y atendidos para que progresivamente puedan emanciparse del proceso educativo y asuman su propio proceso vital.
- e) El respeto de cada persona a sí misma tanto física, como psíquica y socialmente.
- f). Las relaciones interpersonales se mantendrán siempre bajo un clima de respeto mutuo, evitando cualquier tipo de agresión física, verbal o moral, social y utilizando el diálogo como vía de resolución de conflictos.
- g) En la relación interpersonal se respetará siempre el derecho a la intimidad, la integridad personal, la dignidad, la propiedad y, en general, todos aquellos derechos y libertades reconocidos en la legislación y declaraciones internacionales vigentes.
- h) El respeto a las instalaciones e infraestructuras del Centro, tanto en lo referido a la conservación como a la limpieza, haciendo un uso adecuado a su funcionalidad, cuidado y conservación.
 - Está prohibido fumar en todas las instalaciones del Centro.
 - Está prohibido beber alcohol ni consumir drogas durante el desarrollo de actividades organizadas por el Centro dentro y fuera de sus instalaciones.
 - No se puede consumir alimento alguno durante las actividades que se realicen en el Centro, salvo las propias de alimentación en desayuno, almuerzo, comidas, previstas por el Centro en su programación.
 - Respetar las normas de utilización del material, devolviéndolo a su lugar de origen una vez acabado su uso, dejando el recinto ordenado y limpio.
- i) La facilitación y respeto al desarrollo de las actividades propias del Centro.
- j) El cuidado de los buenos modales, las reglas de convivencia y las buenas prácticas de la comunicación entre las personas.
- k) La entrega del móvil durante la estancia en el Centro, pudiendo disponer del mismo durante el periodo de descanso después del desayuno.
- l) La puntualidad en la recogida del transporte hasta las instalaciones, el respeto y la limpieza de los vehículos utilizados para acceder al Centro.

Promoción de la buena convivencia.

1. El personal del Centro velará porque no se produzcan agresiones ni abusos entre las personas usuarias.
2. Los miembros de la Comunidad Educativa respetarán los horarios establecidos para cada uno de los grupos educativos y el desarrollo de las actividades de la vida cotidiana del Centro.
3. Las personas usuarias atendidos en este Centro están obligados a realizar las actividades programadas en el Centro, acordadas con cada uno de ellos y su familia en la inscripción anual por curso, enmarcadas en la programación educativa individual o grupal.
4. Se promoverá en el Centro el desarrollo de programas de arbitraje y mediación de conflictos con criterios de educación emancipadora e inserción social efectiva.
5. En las salidas del Centro, las personas usuarias mantendrán siempre un comportamiento respetuoso con las personas, los espacios y los ambientes públicos y privados.

5.2. Conductas contrarias a la convivencia y régimen de medidas educativas

1. Las conductas contrarias a la convivencia por parte de los atendidos deben ser calificadas como leves, graves o muy graves en función del grado de alteración de la convivencia del Centro o del perjuicio de derechos de algún miembro de la comunidad educativa.

Faltas Leves:

- a. Las faltas de puntualidad en el cumplimiento de los horarios establecidos para la organización de la vida cotidiana del Centro sin causa justificada. Faltas de puntualidad en la llegada a la parada de la furgoneta para acceder al Centro.
- b. Negarse a hacer, interrumpir o realizar incorrectamente, de forma intencionada, las actividades programadas.
- c. Utilizar espacios y materiales no propios sin autorización.
- d. No respetar la funcionalidad y horario establecido para el uso de los espacios.
- e. Descuidar, intencionadamente, el orden y limpieza de los espacios.
- f. Utilizar indebida y descuidadamente los bienes, materiales y enseres del Centro.
- g. Utilizar sin autorización los bienes y materiales de otras personas usuarias y trabajadores o de uso exclusivo del personal.
- h. Mantener una actitud negativa en las actividades del Centro.
- i. Mantener una actitud negativa ante la falta de higiene y limpieza personal reiterada y manifiesta.
- j. Negarse a entregar el móvil a la llegada al Centro o después del descanso.

Faltas Graves:

- a. La reincidencia de las faltas leves, aunque sean de distinta naturaleza.
- b. Incumplir la sanción impuesta por la comisión de una falta leve.
- c. La falta de asistencia al Centro sin justificar durante cinco días al mes.
- d. No llevar cinturón desde la puesta en marcha de la furgoneta hasta las instalaciones del CAD
- e. Movimientos bruscos en la furgoneta durante el traslado de Villena al CAD o en el recorrido inverso
- f. Ausentarse del Centro sin permiso del educador.
- g. Actos de indisciplina y el incumplimiento de las instrucciones del educador/a de manera reiterada.
- h. Agredir, amenazar o coaccionar a los educadores del Centro, a sus compañeros o cualquier otra persona, dentro y fuera del Centro.
- i. Deteriorar o destruir, intencionadamente, bienes y materiales del Centro, de los compañeros o trabajadores.
- j. Mantener relaciones sexuales en el Centro.
- k. Cometer en las salidas del Centro acciones tipificadas como faltas en la legislación vigente sobre las personas, espacios públicos y privados.
- l. Actos injustificados que alteren gravemente el desarrollo normal de las actividades del Centro.
- m. Actuaciones y/o incitaciones perjudiciales para la salud y la integridad de las personas, incluida la distribución o visión de material pornográfico y/o de violencia.
- n. Sustracción de bienes importantes de pertenencias a compañeros, educadores o materiales del Centro.
- o. Cualquier otra infracción a las normas que se consideren de carácter grave.
- p. Utilizar el móvil durante la estancia en el Centro exceptuando el periodo de

descanso o la autorización de la educador/a

- q. Agredir verbalmente, amenazar o coaccionar a compañeros, educadores y personal del Centro, con carácter leve.
- r. Intervenir en peleas, incitar a otros a realizarlas, o realizar agresiones físicas leves a compañeros.
- s. Realizar pequeños hurtos de materiales, bienes y enseres del Centro o de otras personas usuarias.

Faltas Muy Graves:

- a) La reincidencia de tres o más faltas graves aunque sean de distinta naturaleza.
- b) La falta no justificada de asistencia al Centro durante más de diez días al mes.
- c) Sustraer cosas o abrir armarios sin autorización previa de los despachos de dirección y/o educadores.
- d) Cometer acciones vandálicas dentro y fuera del Centro.
- e) Poner en peligro, intencionadamente, la seguridad de las personas.
- f) Causar lesiones físicas graves a las personas.
- g) Alterar el orden instigando a la rebelión.
- h) Introducir, poseer, consumir o traficar en el Centro (o en el tiempo de asistencia de la persona usuaria en las actividades programadas) con alcohol, drogas o cualquier otra sustancia prohibida por las leyes o no autorizadas por el Centro.
- i) Introducir en el Centro o utilizar dentro de él armas, objetos o sustancias peligrosas (objetos cortantes, productos inflamables y explosivos, etc.).
- j) Incumplimiento de la sanción impuesta por falta grave.

2. Una vez calificada la conducta podrá aplicarse alguna de las medidas educativas establecidas en estas Normas de Convivencia y Educación. El contenido y objetivos de la medida deben ser fundamentalmente educativos.

3. Sin perjuicio de lo anterior y para calificar la conducta, deberán tenerse en cuenta las siguientes consideraciones:

- a) La edad de la niña o del niño.
- b) La situación de su Proyecto Educativo Individual. Las medidas educativas no pueden ir asociadas de forma lineal a la aparición de una conducta transgresora o problemática.
- c) El grado de intencionalidad o negligencia en el incumplimiento de deberes.
- d) La reiteración de la conducta.
- e) El perjuicio causado a las personas, a los bienes y las instalaciones, y el nivel de alteración del funcionamiento del Centro.

4. Circunstancias atenuantes o agravantes ante el incumplimiento de una norma:

a) Puede disminuir la gravedad de la acción:

- 1. El reconocimiento espontáneo de la conducta incorrecta
- 2. No haber cometido con anterioridad la falta.
- 3. Pedir disculpas en el lugar y con las personas que estuvieran en el momento de incumplir la norma.
- 4. La falta de intencionalidad

b) Puede aumentar la gravedad de la acción:

- 1. Las que por su naturaleza comportan discriminación.
- 2. Las que causan daños (de cualquier tipo: físico, psíquico, morales,...).
- 3. Las premeditadas.
- 4. La reiteración de una falta (la reincidencia).

5. La que supone una acción colectiva.

5. No podrán aplicarse medidas que consistan en:

- a) Castigos corporales
- b) Privación de alimentos..
- c) En general, cualquier medida que implique la humillación en público o en privado.

6. Las medidas educativas deben ser correctoras, informadas a los padres o representantes legales, tener inmediatez, en lo posible deben tener un carácter compensatorio del daño producido, ser comprendidas por la persona usuaria y por tanto deben estar siempre precedidas por la reflexión sobre el hecho, evitando agravios comparativos; siendo las siguientes:

- a) Amonestación.
- b) Realización de actividades en beneficio de la comunidad.
- c) Realización de actividades de reparación del daño al afectado.
- d) Privación o limitación de incentivos o restricción de actividades cotidianas o especiales relacionadas con el ocio, lo lúdico o deportivo.
- e) Separación del grupo con o sin privación o limitación de incentivos. Esta medida no podrá superar los tres días consecutivos.

7. Medidas educativas:

Medidas educativas por faltas leves:

- a) Amonestación verbal o advertencia escrita.
- b) Realización correcta de la conducta.
- c) Reconocimiento de la culpa y disculpa ante los afectados por la falta cometida.
- d) Conciliación.
- e) Reparación del daño.
- f) No utilizar determinados espacios y/o materiales por períodos no superiores a un día.
- g) Retirada hasta la salida del Centro sin tener derecho durante el tiempo de descanso de móviles, relojes, cascos de música.
- h) Separación momentánea del lugar o del grupo.
- i) Privación de la asistencia a una actividad.
- j) Limpieza de lugares ensuciados.
- k) Relectura de las Normas de Funcionamiento y Convivencia y comentario del mismo.

Medidas educativas por faltas graves:

- a) Amonestación verbal o advertencia escrita.
- b) Realización correcta de la conducta.
- c) Reconocimiento de la culpa y disculpa ante los afectados por la falta cometida.
- d) Conciliación.
- e) Reparación del daño a través de una contraprestación monetaria o con trabajos.
- f) Suspensión del derecho a participar en alguna actividad ordinaria y extraordinaria que se realice.
- g) Prohibición de utilizar determinados espacios y/o materiales por un período no superior a una semana.
- h) Realización de trabajos comunitarios.
- i) Relectura de las Normas de Funcionamiento y Convivencia y comentario del mismo.

Medidas educativas por faltas muy graves:

- a) Reconocimiento de la culpa y disculpa ante los afectados por la falta cometida.
- b) Conciliación.
- c) Reparación del daño a través de una contraprestación monetaria o con trabajos, hasta el pago total del daño producido.
- d) Suspensión del derecho a participar en alguna actividad ordinaria y extraordinaria que se realice.
- e) Prohibición de utilizar determinados espacios y/o materiales por un período no inferior a un mes.
- f) Realización de trabajos comunitarios.
- g) Requisar las armas, objetos o sustancias peligrosas.
- h) Requisar y destruir el alcohol o cualquier otro tipo de droga.
- i) Requisar y destruir el material pornográfico o de violencia.
- j) Relectura de las Normas de Funcionamiento y Convivencia y comentario del mismo.

Otras medidas educativas:

- 1. Hacer trabajos comunitarios en el Centro.
- 2. Organizar visitas a determinados lugares donde se pueden ver las consecuencias directas de los comportamientos de riesgo:
 - a. Hospitales con víctimas de accidentes de coche, moto a causa del alcohol, drogas.
 - b. Lugares donde haya habido incendios forestales...
- 3. Plantar árboles, limpiar playas y bosques, colaborar en la rehabilitación y restauración de monumentos, castillos o casas rurales, pintar el Centro.
- 4. Visitas a Museos y Centros de interés: Protección Civil, Bomberos, Protectora de animales, Fábricas, Periódicos, y otros.
- 5. Gestionar u ofrecer posibilidad de ahorro individualizado (huchas personales en las que van depositando el dinero que invierten en golosinas).
- 6. Hacer un seguimiento de la persona usuaria, proporcionando refuerzos adecuados a las conductas que queremos evitar y reforzar positivamente las aproximaciones al comportamiento que buscamos en cada uno de los casos.

Asignación de medidas educativas.

- 1. A la dirección del Centro le corresponde ejercer la potestad de imponer a las personas usuarias las medidas educativas por la realización de conductas contrarias a la convivencia en el Centro, a propuesta del educador o educadores responsables en cada momento de la niña o niño, o del Equipo Educativo. Dicho Equipo Educativo realizará la calificación provisional de la conducta.
- 2. Todas las medidas educativas impuestas por el/la director/a por la comisión de conductas contrarias a la convivencia en el Centro, leves, graves y muy graves, deberán constar en el Dossier Individual de la persona usuaria.
- 3. Todas las medidas que pueden ser impuestas deberán ser previamente conocidas por la persona usuaria, y se intentará siempre razonar con él sobre el incumplimiento cometido y el porqué de su corrección, con el fin de inducirle a la reflexión y mejora en su comportamiento.
- 4. Los criterios de proporcionalidad, intencionalidad en la comisión de la falta, audiencia al interesado e inmediatez entre el hecho cometido y la imposición de la medida, deben estar presentes en el procedimiento.
- 5. Las realizaciones de varias conductas contrarias a la convivencia por parte de un menor podrán instruirse en un único expediente, pudiéndole asignar una o varias medidas educativas. Asimismo, por razones pedagógicas, la realización de una única conducta contraria a la convivencia podrá conllevar la asignación de varias medidas educativas.

Medidas cautelares.

1. Con el fin de garantizar la finalidad educativa de las medidas, el educador o educadores responsables en cada momento de la/el adolescente o joven podrá asignar cautelarmente las medidas educativas descritas en la presente norma.
2. Cuando la medida que se le imponga con carácter definitivo por el/la director/a del Centro coincida con la medida cautelar impuesta, ésta se computará para el cumplimiento de la misma, y si no coincidiese, se deberá compensar en la parte que se estime razonable.

Vía de recurso y de formulación de quejas:

Las personas usuarias podrán recurrir las sanciones que les sean impuestas de la siguiente manera:

- a) Sanciones de faltas leves será recurribles ante el educador responsable del Proyecto Educativo Individual.
- b) Las sanciones por faltas graves serán recurribles ante la Dirección del Centro.
- c) Las sanciones muy graves, impuestas por la Dirección del Centro, serán recurribles ante el Equipo Directivo.
- d) Las sanciones por faltas muy graves, impuestas por el Equipo Directivo, serán recurribles ante el jefe del Área Territorial de Alicante de la Dirección General de Infancia y Adolescencia de la Consellería de Servicios Sociales de la Generalitat Valenciana.

En todo caso, el recurso de la sanción no excluye su cumplimiento entre tanto este se resuelve.

Actos estimables y recompensas:

Se consideran actos estimables y recompensas, aquellos actos que favorecen el proceso educativo y desarrollo de la persona usuaria en relación con las normas, derechos y deberes establecidos en las Normas de Funcionamiento y Convivencia del Centro. Tratarán de recompensar y reforzar al menor positivamente, teniendo presente un refuerzo inmediato conseguido y logrado por la persona usuaria, tras una conducta positiva. Ello favorecerá la autoestima, el autoconocimiento y la confianza de la persona usuaria que optimice su crecimiento integral como persona.

Del mismo modo, se debe considerar el hecho de no ofrecer recompensas en el caso de que se incumpla o no se esté acorde con normas de convivencia y del proyecto educativo del Centro, teniendo en cuenta la proporcionalidad y gravedad de la conducta, así como otras circunstancias que puedan estar influyendo al menor.

Actos estimables y recompensas: reconocimiento y felicitación privada y/o pública de su buen trabajo, acto o esfuerzo realizado en cualquiera de los aspectos que trascienden en su vida, gratuidad en las actividades, participación en la sala de juegos y ludoteca con privilegios temporales de sus juegos favoritos, participación en salidas fuera del Centro y campamentos, etc.

6. Procedimiento de acceso y derivación. Condiciones de ingreso, baja y pérdida de condición de persona usuaria.

a) Detección de necesidad y propuesta del Equipo de Atención Primaria

La detección de la necesidad del servicio de atención diurna en cualquiera de sus tipologías podrá ser valorada bien directamente por el Equipo de Atención Primaria, o bien se podrá detectar a través de otros recursos de ámbito social, educativo, sanitario o comunitario, quienes comunicarán al Equipo de Atención Primaria la posible conveniencia de solicitar la inclusión y derivación a este tipo de recurso, salvo en el caso de derivación al mismo como medida judicial impuesta a una persona menor de edad en cuyo caso no hará falta la propuesta previa del Equipo de Atención Primaria.

Salvo por la situación señalada, corresponde únicamente al Equipo de Atención Primaria realizar la valoración de necesidad del recurso y propuesta de derivación al mismo a la Dirección Territorial competente por razón de territorio en materia de protección de la infancia y adolescencia, debiendo indicarse en la propuesta el servicio de atención diurna que se considera más adecuado atendiendo a criterios de proximidad y programas de intervención (Anexo 1. Modelo de informe de propuesta de admisión, cese o prórroga al servicio de atención diurna)

Previamente a realizar la propuesta de derivación al servicio de atención diurna, el Equipo de Atención Primaria deberá haberse entrevistado con el niño, niña o joven y sus representantes legales informándoles de las características del recurso y los objetivos de trabajo, así como haber obtenido los siguientes documentos debidamente cumplimentados que serán adjuntados con la propuesta:

- Solicitud de acceso al servicio de atención diurna firmado por la persona beneficiaria y, en caso de no alcanzar la mayoría de edad, por sus representantes (Anexo 2. Modelo de solicitud del servicio de atención diurna)
- Documentación identificativa y administrativa de la persona beneficiaria y su unidad familiar (DNI, libro de familia, etc..)
- Proyecto de Intervención Social, Educativo y Familiar (PISEF) en caso de encontrarse la persona beneficiaria del servicio de atención diurna en situación de riesgo o desamparo o, en su defecto, un informe donde se reflejen las intervenciones o prestaciones sociales recibidas por la persona beneficiaria del servicio de atención diurna y/o su núcleo familiar.

Una vez recibidas las propuestas de derivación y resto de documentación adjuntan de los Equipos de Atención Primaria, las Direcciones Territoriales deberán clasificarlas en dos tipos de derivaciones dependiendo de la situación jurídica en la que se encuentren las personas beneficiarias: personas usuarias de edad con declaración de desamparo y/o tutela administrativa, o personas usuarias de edad en situación de riesgo o vulnerabilidad y/o jóvenes mayores de edad en riesgo de exclusión social.

En el primer caso (personas usuarias de edad con declaración de desamparo y/o tutela administrativa) el expediente de protección ya se encontrará aperturado y se procederá a incluir en el mismo, la propuesta de admisión al servicio de atención diurna y resto de documentación adjunta.

En el segundo caso (personas usuarias de edad en situación de riesgo o vulnerabilidad y/o jóvenes mayores de edad en riesgo de exclusión social), se abrirá un expediente informativo donde se incluirá la propuesta de admisión al servicio de atención diurna y resto de documentación adjunta.

Tanto en el expediente de protección como en el informativo se irán archivando también el resto de documentación relacionada con el servicio de atención diurna que se establece en la presente instrucción.

b) Acuerdo de la Dirección Territorial autorizando, prorrogando o cesando la derivación al servicio de atención diurna

Toda propuesta de admisión, prórroga o cese a un servicio de atención diurna será objeto de análisis y estudio por parte de un grupo de trabajo técnico creado a tal efecto en cada Dirección Territorial, el cual deberá adoptar y comunicar la correspondiente decisión en el plazo máximo de un mes desde que tuvo entrada la propuesta del Equipo de Atención Primaria.

En el caso de derivación de una persona menor de edad a un servicio de atención diurna motivada por la imposición de una medida judicial, la asignación de plaza en dicho recurso deberá realizarse también en el plazo máximo de un mes desde que se recibió la correspondiente sentencia en la Dirección Territorial (Anexo 3: Modelo de asignación de plaza en un servicio de atención diurna)

El grupo de trabajo técnico podrá autorizar la admisión y asignar plaza en el servicio de atención

diurna solicitado por el Equipo de Atención Primaria, o asignar plaza en otro servicio de atención diurna al solicitado por el Equipo de Atención Primaria por entender que resulta más adecuado.

La admisión al servicio de atención diurna estará condicionada a la disponibilidad de plazas. Por ello, cada Dirección Territorial dispondrá de una lista de espera que deberá ser revisada y actualizada con carácter mensual, debiendo asignarse las plazas vacantes por orden de prelación atendiendo a la fecha en que fue autorizada la admisión por el grupo de trabajo técnico. No obstante, este orden podrá ser variado en el caso de situaciones de especial necesidad apreciada por el mencionado grupo de trabajo técnico, debiendo motivarse dicha necesidad en función de las necesidades y características personales de las/los adolescentes.

Asimismo, se podrá denegar de forma motivada la admisión al servicio de atención diurna cuando falte alguno de los documentos necesarios para su análisis, o se considere que no se cumplen los requisitos establecidos para ser objeto de atención.

El acuerdo autorizando o denegando la admisión al servicio de atención diurna, así como el acuerdo de prórroga o cese adoptado por parte del grupo de trabajo técnico, se comunicará al servicio de atención diurna y al Equipo de Atención Primaria que haya realizado la propuesta, quien a su vez lo comunicará a la persona beneficiaria y a sus representantes legales (Anexo 4: Modelo de autorización de admisión, prórroga o cese del servicio de atención diurna)

c) Protocolo de admisión y actuación del servicio de atención diurna

Una vez recibido en el servicio de atención diurna el acuerdo del grupo de trabajo técnico autorizando la admisión y, previamente al inicio de la intervención, el equipo del servicio de atención diurna realizará una entrevista con el niño, niña, adolescente o joven y con sus representantes legales, en su caso, que tendrán como objetivos:

- Conocer las expectativas, necesidades y características personales de los niños, niñas y adolescentes.
- Informar sobre las características del recurso, así como el establecimiento de objetivos de trabajo consensuados con la persona adolescente o joven.
- Explicación y aceptación por parte de la persona menor de edad o adolescente de las normas de funcionamiento del recurso. También se le hará saber, de forma accesible, cuáles son los derechos que les asisten en cada recurso.
- Recaudar el consentimiento informado de la persona menor de edad o adolescente y de sus responsables legales, en su caso, para el tratamiento de sus datos de carácter personal.
- La firma por parte de la persona beneficiaria, así como de sus representantes legales, en su caso, del compromiso de colaboración y participación de todas las personas de la unidad familiar o convivencial.

En caso de no firmarse el compromiso de colaboración y participación (para personas usuarias de edad) o el compromiso de inicio/continuación (para personas que han alcanzado la mayoría de edad) (Anexo 5. Modelo de compromiso de colaboración y participación) (Anexo 6. Modelo de compromiso de inicio/continuación) por parte de la persona beneficiaria, y en su caso, de sus representantes legales, la atención no podrá producirse, y se entenderá que la derivación realizada no está completada. Este hecho se comunicará inmediatamente a la Dirección Territorial correspondiente, la cual procederá a emitir documento de cese del servicio.

El servicio de atención diurna de inserción socio-laboral debe aperturar expediente a cada una de las personas beneficiarias atendidas, en el cual debe constar la siguiente documentación:

- Documento de autorización de admisión, prórroga o cese del servicio de atención diurna.
- Documentación identificativa y administrativa de la unidad familiar.
- Compromiso de colaboración y participación o documento de compromiso de inicio/continuación (18 a 25 años)
- Dossier individual que contendrá el Programa de Intervención Individualizado (P.I.I.) / Proyecto psico-socioeducativo individual (que contendrá la evaluación de todas las áreas de funcionamiento individual y adaptación al contexto, con los objetivos a alcanzar y las actividades y recursos para conseguirlos).

Cada persona usuaria que ingrese en Centro Concertado de Atención Diurna, será inscrita en el Libro de Registro del Centro, incluyendo el siendo asignado un, abriéndose Dossier Individual de la persona beneficiaria donde se guardarán la documentación de sus datos personales, como son:

- Fotocopia del Libro de Familia o partida de nacimiento de las personas usuarias extranjeros.
 - Fotocopia del Documento nacional de identidad de la persona usuaria y de su responsable legal o pasaporte en caso de extranjeros.
 - Fotocopia de la tarjeta sanitaria de la persona usuaria.
 - Copia firmada de la solicitud de atención y seguimiento educativo por la persona usuaria y el responsable legal.
 - Copia firmada de la autorización de intervención de urgencia, autorización de la cesión de datos, y autorización de realización y utilización de la imagen de la persona usuaria, autorización de traslado en los vehículos del Servicio de Atención Diurna o del personal del Centro.
- Informes sociales y psicológicos de la persona usuaria, si procede, así como su Proyecto Educativo Individual
- Sin perjuicio de la documentación que debe obrar en cada expediente, el servicio de atención diurna deberá informar y entregar en formato adaptado la siguiente documentación a las personas beneficiarias:
- Compromiso educativo.
 - Derechos y deberes de las personas usuarias del recurso.
 - Normas de funcionamiento del recurso.

En el momento de la recepción del joven y de primeras actuaciones del educador, como la información sobre el funcionamiento del Centro y estrategias de aclimatación.

El Centro contará con archivos informáticos con los datos de la persona usuaria, listado de personas usuarias por actividades, informes sociales y psicológicos, y plan educativo individual de la persona usuaria.

La salvaguarda de la documentación de las personas usuarias responde a la obligación establecida en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal

El Servicio de Atención Diurna tratará los datos personales de las personas usuarias y sus familias de acuerdo con lo dispuesto a la Legislación vigente referente a datos de carácter personal, o aquellas normas legales que la sustituyan, siendo informadas las familias al respecto.

Dado que el derecho a la propia imagen está reconocido en el artículo 18.1 de la Constitución y regulado por la ley 5/1982, de 5 de mayo, de Protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, la dirección de este Centro pide el consentimiento a los padres o tutores legales para poder publicar fotografías e imagen donde aparezcan sus hijos o hijas, donde éstos sean claramente identificables.

Temporalidad del servicio de atención diurna

Con carácter general, la asistencia al servicio de atención diurna tendrá una duración inicial de 12 meses, que se podrá prorrogar por periodos de 6 o 12 meses, hasta una duración máxima de 36 meses, hasta los 25 años para los de inserción laboral. La duración máxima de 36 meses se computará para cada tipología de servicio de atención diurna.

El Equipo de Atención Primaria deberá solicitar la propuesta de prórroga o cese con 3 meses de antelación a la finalización de la temporalidad inicial que tenga establecida.

El Equipo de Atención Primaria podrá solicitar la baja en el servicio de atención diurna a las Direcciones Territoriales cuando, por situaciones sobrevenidas, una persona beneficiaria deje de residir en su localidad, o cuando se valore y determine que el recurso no está siendo beneficioso para la misma, dificultando los objetivos establecidos para ella. Del mismo modo, la inasistencia continuada no justificada o la falta de respeto a las normas de convivencia de forma grave, darán lugar a la baja en la asistencia al recurso.

En caso de traslado de municipio de residencia por parte de la persona beneficiaria, el Equipo de Atención Primaria de origen contactará con el Equipo de Atención Primaria de destino, indicando que la persona beneficiaria participa en un servicio de atención diurna, debiendo valorar el Equipo de Atención Primaria de destino la continuidad o cambio de servicio de atención diurna informando de ello y acompañando en su caso la oportuna propuesta a la Dirección Territorial correspondiente (Anexo 7. Modelo por cambio de localidad de personas beneficiarias del servicio de atención diurna)

Informes de seguimiento y finales. Comunicación de incidencias.

El servicio de atención diurna presentará mensualmente (dentro de los cinco primeros días naturales siguientes al mes vencido) ante la Dirección Territorial de su provincia, un registro de asistencia de las personas usuarias al recurso, señalando los días de asistencia, así como las ausencias (Anexo 8. Registro de asistencia mensual)

Asimismo, remitirán con carácter semestral tanto al Equipo de Atención Primaria como a la Dirección Territorial competente en materia de Infancia y Adolescencia de su provincia un *informe de seguimiento y evolución de cada persona beneficiaria*, de acuerdo al modelo establecido (Anexo 9. Informe semestral de seguimiento y evolución)

Por otro lado, al finalizar la intervención en el servicio de atención diurna, desde el mismo se elaborará un *informe final* que recogerá los niveles de desarrollo que ha logrado el adolescente o joven en las diferentes áreas que hayan sido trabajadas debiendo remitirse una copia a la Dirección Territorial y al Equipo de Atención Primaria (Anexo 10. Informe final)

Del mismo modo, los servicios de atención diurna tendrán un registro de incidencias que incluirá: situaciones que alteren la normal convivencia en el recurso, la variación sustancial de las circunstancias que motivaron la inclusión en el servicio, las actuaciones y comunicaciones en caso de ausencia no autorizadas o desapariciones; en el caso de ingresos hospitalarios, en el caso de circunstancias que se consideren graves y, en el caso de actuaciones o ingresos judiciales. Estas incidencias tendrán que ser informadas con carácter inmediato a la Dirección Territorial correspondiente y al Equipo de Atención Primaria, con la finalidad de que adopten las medidas necesarias.

Cese del servicio de atención diurna

El grupo de trabajo técnico emitirá un documento de cese del servicio de atención diurna, previa propuesta de cese del Equipo de Atención Primaria, o bien directamente en el caso de cumplimiento de la medida judicial o en aquellos casos excepcionales que así lo considere, que podrá venir motivado por:

- La negativa a suscribir o renovar el compromiso de colaboración y participación o incumplimiento del mismo tras haberlo suscrito.
- El abandono voluntario del recurso concreto por parte de la persona beneficiaria o la inasistencia continuada no justificada.
- El incumplimiento de las normas de convivencia y funcionamiento.
- Transcurso del tiempo máximo de permanencia establecido en los servicios de atención diurna, y también de sus posibles prórrogas.
- Superar la edad máxima permitida para la participación en el recurso

Compromisos de Gestión

CAD El Cerezo, de acción concertada, realiza:

- Atención integral e individualizada de personas adolescentes y jóvenes mediante supervisión y apoyo durante su proceso evolutivo.
- Atención y seguimiento de su historia de salud, con el fin de facilitar la detección precoz de posibles problemas físicos y psíquicos.
- Actuaciones educativas orientadas a la adquisición de hábitos y estilos de vida saludables, haciendo hincapié en su desarrollo afectivo-sexual, así como en el respeto a la diversidad.
- Seguimiento y atención de su proceso de formación, a través del trabajo en red con los recursos de su entorno.
- Atención psicológica orientada a la adquisición de habilidades sociales y la resolución de problemas que puedan impedir u obstaculizar su desarrollo evolutivo o su capacidad de socialización.
- Apoyo y fomento de la autonomía personal y el empoderamiento, mediante actuaciones dirigidas a la adquisición de hábitos laborales, habilidades de vida independiente, de bienestar personal y de relaciones sanas de pareja.
- Fomento de la participación de personas adolescentes y jóvenes en actividades culturales, deportivas y recreativas, de ocio educativo y de tiempo libre, como herramienta fundamental para la igualdad de oportunidades.
- Realización de actividades orientadas a prevenir el uso inadecuado de las tecnologías de la información y de la comunicación, con el fin de evitar que puedan ser víctimas de delitos informáticos (en especial, el sexting y el ciberacoso).
- Realización de actividades destinadas a promover unas relaciones familiares basadas en la vinculación afectiva de confianza y respeto.
- Apoyo y acompañamiento a familiares y allegados, destinados a promover habilidades de comunicación y mejora de las relaciones intrafamiliares.
- Servicio de comedor,.

Responsabilidad Social

CAD El Cerezo, de acción concertada, realiza:

- Informar y motivar a las personas usuarias para que fomenten la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.
- La prevención y reducción de los impactos ambientales de nuestras actividades, así como, al uso controlado de los recursos naturales.
- La adopción de medidas para contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

CONTACTE CON NOSOTROS

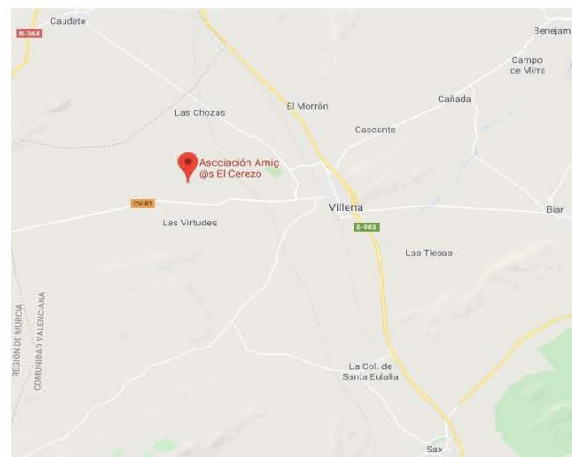
Teléfono: 654 408 752

Horario: De 08:00 a 16:00 de lunes a viernes

**Dirección: Partida Canal de Confite, 60
03400 - Villena (Alicante)**

E-mail: centrodedia@elcerezo.org

Web: www.elcerezo.org



Carta de Servicios Centro de Día El Cerezo

**Comprometidos con la calidad en
nuestro servicio**



Certificados y distintivos:



CENTRO DE DÍA EL CEREZO

PRESENTACIÓN

La Asociación “El Cerezo” es una Entidad Sin Fin Lucrativo de carácter social, constituida en el año 1997, que tiene como fin promover el desarrollo integral de personas vulnerables mediante la formación, la intermediación laboral y el empleo.

Misión

Prestar servicios de calidad orientados al empoderamiento de personas vulnerables a través de la formación, la intermediación laboral y el empleo con el fin de conseguir una sociedad más igualitaria.

Visión

Ser una entidad social de referencia en el ámbito de la atención y promoción de personas vulnerables mediante el acompañar implementación de programas de formación, intermediación laboral y de empleo.

Valores

Compromiso con las personas.
Atención personalizada.
Profesionalidad en las actuaciones a realizar.
Honestidad.
Confidencialidad del equipo de profesionales.
Pasión por el trabajo bien hecho.
Mejora continua.
Transparencia.

Desarrollando talento para la sociedad

Servicio de atención diurna

El Servicio de atención diurna, de acción concertada, se enmarca dentro de la atención primaria de carácter específico del Sistema Público Valenciano de servicios sociales, tal y como recoge la disposición adicional undécima de la actual Ley 3/2019 de febrero, de la Generalitat, de servicios inclusivos de la Comunidad Valenciana.

Las actuaciones están dirigidas a la atención integral, holística, personalizada y comunitaria de juventud en situación de vulnerabilidad y/o riesgo de exclusión social.

Entre sus funciones se encuentra:

Intervención en el núcleo familiar y relacional, con el fin de preservar a las personas en su entorno social.

Implementación de programas y actuaciones dirigidas a favorecer el desarrollo y autonomía personal, teniendo como fin la integración social.

El programa está dirigido a jóvenes que presentan especiales dificultades de integración en el sistema educativo y/o social. Jóvenes de Villena y su comarca, entre 14 y 25 años, que llegan al Centro derivados por Servicios Sociales.

Para conseguirlo ofrecemos una formación integral en diversas áreas. Talleres de preparación a la prueba de acceso a módulos, talleres de competencias básicas, talleres de cocina, peluquería y estética, mozo de almacén, mantenimiento de instalaciones, jardinería, así como servicio de orientación laboral, servicio de atención psicológica, servicio de comedor (desayuno y comida), salidas socioculturales, actividades deportivas.

Todo ello con el objetivo de que adquieran habilidades personales, sociales, hábitos de estudio y proyección de futuro. Con cada joven se desarrolla un Plan Integral Individuo, Plan Educativo Personal, un Plan de Inserción Sociolaboral y un Plan de Acompañamiento Familiar.

Indicadores

1. Personas usuarias que han regresado a la formación reglada
2. Personas usuarias que se han incorporado al mercado laboral.
3. Jóvenes atendidos y atendidas.
4. Talleres realizados.
5. Formaciones impartidas.
6. Atención a las familias.
7. Actividades y salidas culturales.
8. Charlas de sensibilización.
9. Jornadas de puertas abiertas.
10. Asambleas y Consejo de Centro.



Sugerencias y reclamaciones

Si no está satisfecho/a con nuestro servicio, por incumplimiento de alguno de nuestros compromisos o por cualquier otra razón, háganoslo saber a través de las **Hojas de sugerencias** y de las **Hojas Oficiales de Reclamaciones**, puestas a su disposición en nuestras instalaciones, según lo establecido en nuestro procedimiento P-11. Garantizamos respuesta a sus quejas o sugerencias en un plazo máximo de 72 horas.

7. Horarios generales de las actividades del Centro

El Centro presta servicio todos los días de lunes a viernes, de 8'00 a 16:000 horas (8 horas), con grupos de trabajo de 9'00 a 15'30 h. los jóvenes mayores de catorce a veinticinco años. Incluyendo el servicio de transporte hasta su localidad.

Los fines de semana hay actividades, dos veces al año, con un encuentro de jóvenes en el Centro y otro en Valencia con APIME.

Los horarios se elaboran por curso escolar, atendiendo a la población mayoritaria del Centro, que continua en edad escolar.

En casos excepcionales, tanto la intervención educativa y familiar como las actividades se pueden alargar hasta más tarde de las 20'30 horas.

Los /las jóvenes del Servicio de Atención Diurna son recogidos en dos paradas en la ciudad de Villena. La primera parada a las 8:15 en la Losilla y a las 8:45 en el Parque de los Salesianos para el traslado a las instaciones de la Asociación El Cerezo de Villena.

La vuelta a la localidad de Villena será a las 15:30 realizando dos paradas en el Parque de los Salesianos llegada a las 15:45 y en la Losilla a las 16:00

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

El Centro de Día dispone de hoja de reclamaciones disponible para cualquier persona , esta publicado tanto en el tablón de anuncios del Centro de Día, como en la página web de la Asociación, además de un protocolo para asegurar el anonimato y la confidencialidad de aquellas personas que tengan una queja o reclamación sobre la actuación del Centro y cualquiera de sus miembros que lo componen, siguiendo la normativa Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción,

Mediante un código QR ubicado en la página web de la Asociación El Cerezo de Villena, puede acceder a ese cuestionario, está custodiado por un responsable externo a la asociación AY P gestores quien informará a la Asociación en un plazo de siete días y responderá a la queja, reclamación o denuncia en el plazo de tres meses.

Se ofrece un canal de denuncias eficiente y confiable para fortalecer la ética corporativa de la organización. Proporcionamos un medio seguro para denuncias confidenciales, garantizando el cumplimiento de la Ley 2/2023 de protección del informante

Asegurar el anonimato y la confidencialidad Adjuntamos anexo 1 hoja de reclamaciones

ANEXO 1 HOJA DE RECLAMACIONES

Hoja de Reclamación

Nº:

Identificación del reclamante

Nombre y Apellidos: _____

DNI/NIE/Pasaporte: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Objeto de la reclamación:

Hechos motivo de la reclamación:

En su caso, el reclamante solicita: _____

Alegaciones:

Nombre y apellidos del empleado que atiende la reclamación:

Alegaciones: _____

En _____, a las ____ horas del día ____ de _____ de 20__

Firmas

Reclamante

Firma y sello del Centro.



FULL DE RECLAMACIONS - HOJA DE RECLAMACIONES **COMPLAINS SHEET - IMPRIMÉ DE RÉCLAMATIONS**

1.- Lloc del fet - Lugar del hecho - Place of occurrence - Lieu des faits

En - Town - À Província - Provincia - Province Data - Fecha - Date

2.- Dades de qui reclama - Datos de quien reclama - Details of complainant - Identification du réclamant

1r cognom - 1^{er} apellido - Surname - Nom

2n cognom - 2^a apellido Nom - Nombre - First name - Prénom

Adreça - Domicilio - Address - Adresse CP - PC

Municipi - Municipio - Town - Ville Província - Provincia - Province

Data de naixement - Fecha de nacimiento - Date of Birth - Date de naissance DNI - Passport - Passeport

Nacionalitat - Nacionalidad - Nationality - Nationalité Tel.

3.- Fets reclamats i pretensió - Hechos reclamados y pretensión - Details of complaint and claim - Motifs de la réclamation et prétention

4.- Dades de qui rep la reclamació - Datos de quien recibe la reclamación - Details of person under complaint - Identification du réclamé

Raó social - Razón social - Company - Raison sociale

CIF o DNI - CIF Activitat - Actividad - Activity - Activités

Adreça - Domicilio - Address - Adresse CP - PC

Municipi - Municipio - Town - Ville Província - Provincia - Province

Nacionalitat - Nacionalidad - Nationality - Nationalité Tel.

5.- Alegacions de qui rep la reclamació - Alegaciones de quien recibe la reclamación

Documents que s'adjunten - Documentos que se adjuntan - Documents included - Documents joints

-Factures, entrades, mostres, etc. - Facturas, entradas, muestras, etc. - Tickets, bills, samples, etc. - Factures, tickets, échantillons, etc.

6.- Signatures - Firmas - Signatures - Signature

Consumidor/a - Usuariària Persona que rep la reclamació
 Consumidor/a - Usuario/a Persona que recibe la reclamación
 Consumer - Le consommateur Person under complaint - Le réclamé

Conforme amb l'exposat - Conforme con lo expuesto - In agreement with the above - Lu et approuvé

Exemplar per a l'Administració
 Ejemplar para la Administración
 Sheet to Administration
 Exemple pour l'Administration

Num: 1227561

8. Normativa:

LEGISLACIÓN EN PROTECCIÓN DE LA INFANCIA Y SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES

- La Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana. (DOGV núm. 8491 de 21 de febrero).
- La Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantía de la Infancia y Adolescencia (DOGV)8450).
- El Decreto 59/2019, de 12 de abril del Consell, de Ordenación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales (DOGV nº 8546)
- El Decreto 27/2023 de 10 de marzo de Consell (DOGV 9559)
- La Resolución de 21 de junio de 2022 de la Vicepresidencia y Conselleria de igualdad y Políticas Inclusivas por la que se convocan los acuerdos de acción concertada en materia de servicios sociales en los sectores de atención a personas con diversidad funcional, infancia y adolescencia, a personas en situación o riesgo de exclusión social pertenecientes a colectivos vulnerables y a personas mayores dependientes (DOGV 9371

Último Convenio Colectivo de aplicación en todas aquellas empresas, Centros o entidades que estén consideradas especializadas por la Generalitat Valenciana en el ámbito de la familia, infancia y juventud.

BIBLIOGRAFÍA.

- PROYECTOS de Educación Integral con Infancia y Juventud en el Centro Concertado de Atención Diurna.
- Memorias de la Asociación El Cerezo.
- Manual de Buenas Prácticas. Gestión de Centros de Personas usuarias de la Comunitat Valenciana. Generalitat Valenciana. Conselleria de Benestar Social. 2007.
- EL NUEVO MODELO DE ATENCIÓN DIURNA, UN RETO PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
Dirección General de Infancia y Adolescencia
CIUTAT ADMINISTRATIVA 9 D'OCTUBRE
C/ De la democracia, 77 – Torre 3