



ECB SANTOS PATRONOS
www.ecbsantospatronos.org

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO CENTRO DE DÍA SANTOS PATRONOS

Fecha de aprobación: 09 de abril de 2025
Edición 1.0.1

ÍNDICE

1. Identificación del centro.
 - 1.1 Identificación.
 - 1.2 Objeto del centro.
 - 1.3 Organigrama.
 - 1.4 Composición de las personas profesionales y sus funciones.
2. Carta de servicios.
3. Forma de pago y facturación.
4. Condiciones de ingreso y sistema de bajas y pérdida de las condiciones de persona usuaria.
5. Derechos y obligaciones de las personas usuarias.
 - 5.1 Derechos de las niñas, niños y adolescentes.
 - 5.2 Obligaciones de las niñas, niños y adolescentes.
6. Derechos y obligaciones de familiares y responsables legales.
 - 6.1 Derechos de familiares y responsables legales de los niños, niñas y adolescentes atendidos.
 - 6.2 Obligaciones de familiares y responsables legales de las niñas, niños y adolescentes atendidos.
7. Derechos y obligaciones de las personas profesionales.
 - 7.1 Derechos de las personas profesionales.
 - 7.2 Obligaciones de las personas profesionales.
8. Régimen de participación.
9. Sistema de implicación de las familias en las actuaciones educativas, terapéuticas, rehabilitadoras o de inserción.
10. Procedimiento de quejas, reclamaciones y sugerencias.
11. Régimen de funcionamiento.
 - 11.1 Regulación del sistema de entradas y salidas.
 - 11.2 Regulación del uso del teléfono y otros sistemas de comunicación.
 - 11.3 Horario general de actividades y comidas.
 - 11.4 Regulación del servicio de transporte.
 - 11.5 Regulación de las relaciones con el entorno social y acceso a servicios comunitarios.
 - 11.6 Regulación de traslados a servicios sanitarios y urgencias médicas.
 - 11.7 Aportación de ropa y otros enseres.
 - 11.8 Regulación de causas que motiven altas y bajas del centro.
 - 11.9 Normas generales de convivencia.
 - 11.10 Normas de utilización de las dependencias (habitaciones, comedor, baños, pasillo, patio, terraza, colegio...).
 - 11.11 Régimen disciplinario.

1. IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO

1.1 IDENTIFICACIÓN

El Establecimiento de Caridad y Beneficencia Santos Patronos Bernardo María y Gracia (de ahora en adelante ECB SANTOS PATRONOS) se ubica en la calle Benito Pérez Galdós nº 52 de Alzira (Valencia) con CIF: G46296869.

En la actualidad ECB SANTOS PATRONOS ofrece dos servicios de atención a la infancia y adolescencia:

- El **Centro de Día** de Apoyo Convivencial y Educativo de niños, niñas y adolescentes Santos Patronos.
- El **Hogar de Acogimiento** General de niños, niñas y adolescentes Santos Patronos.

El “ECB Santos Patronos” nace en Alzira gracias a la herencia de D^a Rosa García Delgado, mujer piadosa de la ciudad que pone en manos de un patronato un conjunto de bienes para la fundación de un establecimiento de beneficencia dirigido a “los niños pobres de la ciudad”. Así, el 27 de julio de 1905 se publica la Real Orden por la que se reconoce al Establecimiento como institución de beneficencia.

Constituido “ECB SANTOS PATRONOS” su Patronato acuerda ceder la gestión, organización y atención diaria a la Compañía de las Hijas de la Caridad, y en contraprestación las Hijas de la Caridad crean un centro educativo independiente ubicado en el mismo inmueble.

En 1998 la dinámica de trabajo de “ECB SANTOS PATRONOS” fue modificada para adaptarse a la realidad de su momento. Cobra así un mayor protagonismo la Generalitat Valenciana como entidad pública con competencia directa en las situaciones de riesgo y desamparo experimentadas por niños, niñas y adolescentes. Desde este momento “ECB SANTOS PATRONOS” inicia un camino de colaboración con la Generalitat Valenciana y se constituye como un centro autorizado del Sistema de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana (Nº de registro 06-46 1563). Su equipo profesional comienza a incorporar seglares no pertenecientes a las Hijas de la Caridad, aspecto que finaliza en 2009 cuando todas las personas profesionales son laicas.

En septiembre de 2015 la comunidad de Hijas de la Caridad deja la labor que estaba llevando a cabo en la ciudad, cediendo la titularidad del colegio a la Fundación Escuela Viva. Desde ese momento, la gestión total de los dos servicios (Hogar y Centro de Día) que ofrece la Fundación “ECB SANTOS PATRONOS” pasa a llevarse a cabo por el Equipo de Trabajo, bajo la responsabilidad directa del Patronato de la Fundación y de su persona directora.

Desde entonces “ECB SANTOS PATRONOS” recorre un proceso en que ha creado una metodología de trabajo propia basada en la calidad de la gestión, la calidez de las intervenciones y el desarrollo de un espacio de seguridad para la atención de las niñas, niños y adolescentes que transitan por sus servicios.

1.2 OBJETO DEL CENTRO

La misión de la entidad, actualizada durante el curso 2020/2021, pone de manifiesto el propósito y motivo esencial de la existencia de ECB Santos Patronos y la actividad que desarrolla tanto en el CD-SP como en el H-SP. La misión queda así definida:

Acoger, acompañar y atender en un entorno de afecto y seguridad a niñas, niños y adolescentes en situación de desprotección y/o en riesgo de exclusión social.

Los valores de una entidad son principios éticos que tratan de regir la actuación profesional de su Equipo Profesional. En ECB Santos Patronos fueron actualizados durante el curso 2020/2021 para ser reflejo de la intervención socioeducativa que se realiza en los dos servicios que dispone. Los valores son:

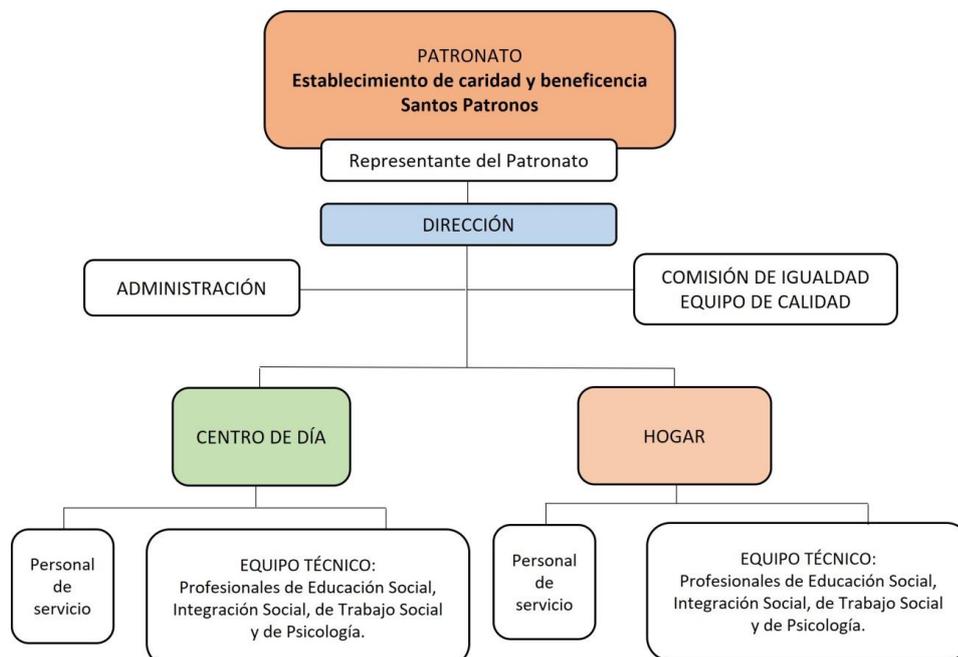
Justicia, Disponibilidad, Compromiso, Trabajo en equipo, Creatividad y audacia, Afán de superación, Calidez.

De forma más concreta, el 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 determina que un Centro de Día para niños, niñas y adolescentes es:

Tiene por objeto proveer a las personas usuarias una serie de prestaciones preventivas ambulatorias, educativas, rehabilitadoras o asistenciales, destinadas a la promoción de su autonomía personal, así como de su inclusión social y laboral con el fin de mantener a las personas usuarias en su entorno sociofamiliar (p. 17210).

Es un centro de atención diurna de carácter convivencial, donde se desarrollan actividades orientadas a promover la vida saludable, la autonomía personal y la inclusión social.

1.3 ORGANIGRAMA



1.4 COMPOSICIÓN DE LAS PERSONAS PROFESIONALES Y SUS FUNCIONES

ECB Santos Patronos lleva a término su misión a través de su Equipo de Profesionales, que queda dirigido y coordinado por su persona responsable (Dirección). Esta, atendiendo a las necesidades de las niñas, niños y adolescentes, así como de la legislación vigente, determina la jornada, horarios y responsabilidades de cada una de las personas profesionales.

ECB Santos Patronos compondrá este Equipo Profesional con una plantilla de profesionales estable, aspecto que permite trasladar altos niveles de seguridad, confianza y bienestar a los niños, niñas y adolescentes atendidos.

Este Equipo de Profesionales se nutre del Equipo Técnico (Profesionales de Educación Social, Integración Social, Trabajo Social y Psicología) y del Equipo de servicios generales.

Equipo profesional	
Equipo Técnico	Equipo de servicios generales
Profesionales de: Educación Social Integración Social Trabajo Social Psicología	Profesionales de: Auxiliar de administración Limpieza

Las **funciones del Equipo Técnico** se establecen en relación con cuatro ejes:

Actuación estratégica:

- Elaborar o revisar, bajo la dirección de la persona responsable, el proyecto global y el reglamento de régimen interior.
- Elaborar planes específicos vinculados al desarrollo de la entidad: calidad, igualdad, comunicación, promoción del buen trato...

Actuación operativa:

- Elaborar, revisar e implantar, bajo la dirección de la persona responsable, la programación anual y la planificación de actividades.
- Elaborar la memoria anual de actividades del centro.

Actuación individual con respecto a las personas usuarias:

- Elaborar y colaborar en la historia social única y su mantenimiento.
- Realizar la valoración integral de las personas, definiendo indicadores y metas a alcanzar para cada uno de los objetivos, sistema de evaluación continua que permita observar las desviaciones sobre los objetivos propuestos y replanificar, indicadores de evaluación y cronograma de intervención.
- Establecer los objetivos y las pautas de intervención.
- Diseñar, evaluar y supervisar los planes de atención individual.
- Desarrollar los programas de intervención y actuaciones.
- Trabajar y profundizar en el conocimiento interdisciplinar de las personas usuarias, una vez realizadas las correspondientes valoraciones de los equipos profesionales y diseñados los planes de atención individualizada.

Actuación metodológica:

- Establecer e implantar la metodología de actuación en aquellas competencias que les son propias.
- Análisis de las actuaciones en función de la metodología y de los objetivos.
- Análisis de los flujos en la toma de decisiones.
- Elaboración de los materiales necesarios para la atención: protocolos, registros, flujos de información...

Para cada uno de los **perfiles profesionales** se determinan unas funciones específicas. Estas funciones podrán ser ampliadas según la asunción de otras responsabilidades que cada persona trabajadora tome dentro de la entidad.

Profesional de Educación Social:

- Acompañamiento personal e integral de niñas, niños y adolescentes, ofreciendo atención y soporte en el desarrollo de su proceso evolutivo:
 - Encuentros personales con las niñas, niños y adolescentes.
 - Preparación, convocatoria y entrevistas con familia biológica, educadora o allegada.
 - Conversaciones sobre aspectos vividos en el día a día.
 - Compartir actividades básicas de la vida diaria.
 - Preparación de días especiales para el niño, niña o adolescente.
 - Mediación en conflictos con otros compañeros o compañeras.
 - Transmisión de propuestas, quejas y preocupaciones a la Dirección o al resto de miembros del Equipo Técnico.
 - Entrevistas con otras personas profesionales.
- Evaluación y seguimiento individual de las diversas áreas y ámbitos que inciden en el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes.
 - Realización de la observación a nivel individual para la realización del PAI.
 - Selección de métodos y técnicas de recogida de información para realizar el PAI.
 - Preparación, convocatoria y realización de entrevistas con la familia y los profesionales del centro educativo.
 - Seguimiento de la recogida de información.
- Diseño, ejecución y evaluación de Planes de Atención Individualizados de niñas, niños y adolescentes.
 - Diseño del Plan de Atención Individualizados.
 - Validación y consenso del Plan de Atención Individualizado con la niña, niño y adolescente.
 - Búsqueda de alianzas y compromisos con la familia.
 - Presentación del Plan de Atención Individualizado al Equipo Educativo.
 - Establecimiento de alianzas y colaboración con el Equipo Técnico para el desarrollo de las actividades y recogida de información prevista en el Plan de Atención Individualizado.
 - Establecimiento de alianzas y compromisos con las personas profesionales de Servicios Sociales pertinentes (Atención Primaria y Secundaria).
 - Preparación, convocatoria y realización de entrevistas de seguimiento con las personas profesionales implicadas.
 - Ejecución de las actividades previstas en los diversos Planes de Atención Individualizados.
- Diseño, ejecución y evaluación de programas grupales de niñas, niños y adolescentes, y para la intervención familiar.

- Apoyo familiar, mediante la información, orientación y participación.
- Promoción de los derechos de la infancia y adolescencia y su participación ciudadana.
- Promoción de la autonomía personal de niñas, niños y adolescentes.
- Desarrollo de habilidades sociales, educativas, laborales, familiares, y de resolución de problemas.

Profesional de Integración Social:

- Realizar intervenciones educativas necesarias dirigidas a los niños, niñas y adolescentes en función de los Planes de Atención Individualizada.
- Supervisar, vigilar y dar respuesta a posibles emergencias que ocurren en el grupo de personas acompañadas.
- Programar, preparar y ejecutar actividades de tiempo libre y de ocio educativo.
- Trabajar de forma coordinada con el resto del Equipo Técnico y bajo la supervisión y aprobación por la dirección.
- Acompañar a los niños, niñas y adolescentes en las salidas para la utilización de recursos y espacios comunitarios.
- Facilitar la adquisición de hábitos de higiene, aseo y cuidado personal en las niñas, niños y adolescentes.
- Asistir y participar en las reuniones de Equipo Técnico en la que estén convocados.

Profesional de Trabajo Social:

- Estudio y análisis de la situación sociofamiliar del niño, niña o adolescente.
- Búsqueda y gestión de alternativas socioeducativas y deportivas que permitan un desarrollo integral del niño, niña o adolescente.
- Informar y asesorar a las familias sobre los recursos sociales disponibles en su zona.
- Coordinación con el Equipo de Trabajo y la Dirección del Hogar.
- Coordinación con otras entidades o instituciones tales como el Equipo de Atención Primaria Servicios Sociales y la Atención Secundaria, Ayuntamientos, Mancomunidades, Centros Educativos, Servicios de búsqueda de empleo y orientación y formación laboral, Centros sanitarios, asociaciones...
- Solicitar ayudas económicas y subvenciones con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Tramitación de documentación relativa a las niñas, niños, adolescentes y sus familias.
- Colaborar en el trabajo interdisciplinar con el resto del equipo, apoyar las intervenciones de otros profesionales y la elaboración y desarrollo de los PAI.
- Colaborar en la elaboración y/o revisión de documentos de carácter general (Proyecto Educativo, Reglamento de Régimen Interno, programaciones, memorias, etc.) y otros de carácter más específico (actualizar la documentación de los niños, niñas y adolescentes, informes técnicos, etc.)

Profesional de Psicología:

- Detección de aquellas situaciones en niños, niñas y adolescentes que precisen una atención y tratamiento psicológico o que por sus características precisen de la intervención del o la profesional de la Psicología.
- Evaluación de aquellos aspectos psicológicos, afectivos, emocionales, comportamentales y relacionales, a nivel individual y grupal, a través de métodos y técnicas de análisis cualitativo y

cuantitativo, como pueden ser pruebas psicométricas, pruebas proyectivas, entrevistas, observación directa, etc.

- Evaluación psicológica de las niñas, niños y adolescentes, para el reconocimiento individual o grupal de su problemática, y la colaboración en el establecimiento de objetivos en el PAI.
- Empleo de técnicas psicológicas adecuadas que permitan la detección de factores de vulnerabilidad y/o riesgo, así como fortalezas y oportunidades en el grupo educativo.
- Recopilación de información relevante para el caso, en función de sus características, a través de los canales pertinentes y mediante análisis documental, comparativo análisis de contexto, entrevistas, técnicas de grupos, instrumentos psicológicos, encuestas, etc., atendiendo al tratamiento adecuado de los datos de carácter personal.
- Análisis de los resultados obtenidos en la evaluación, en función de lo que se planificará en la intervención (objetivos, temporalidad, actividades, evaluación).
- Establecimiento de objetivos de trabajo y su correspondiente temporalización.
- Elección de la metodología de trabajo: intervención/terapia psicológica, orientación psicológica, mediación y/o acompañamiento psicológico, siguiendo criterios técnicos de eficacia demostrada.
- Realización de seguimientos y evaluaciones periódicas que permitan constatar la eficacia de las intervenciones.
- Elaboración de tratamientos y programas de intervención psicológica al grupo de niños, niñas y adolescentes, así como planificación y diseño de programas de modificación de conducta.
- Colaboración en la intervención con familias de las niñas, niños y adolescentes atendidos.
- Organización y notificación de las reuniones y/o sesiones terapéuticas, previa planificación y selección de los recursos humanos y técnicos y materiales necesarios.
- Participación en la elaboración, implementación y evaluación de planes, proyectos y programas.
- Establecimiento de mecanismos de coordinación y colaboración interdisciplinar y participación en los mismos.

Profesional de Auxiliar de administración:

- Control económico, administración y contable de la organización, velando por la correcta y gestión financiera.
- Administrar y gestionar la tesorería.
- Realizar operaciones contables y fiscales.
- Contabilización de los asientos. Revisión de ingresos y pagos.
- Elaboración de eventos anuales.
- Control de facturas.
- Asesoramiento a la dirección.

Profesional de limpieza:

- Limpieza de las instalaciones y mobiliario.
- Limpieza de toallas de mano.
- Realizar el inventario y hoja de compra de los productos de limpieza.
- Informar respecto a desperfectos en equipos, mobiliario e instalaciones.

2. CARTA DE SERVICIOS

La concreción de los servicios prestados en el Centro de día Santos Patronos da respuesta a las exigencias de la sociedad determinadas en la legislación vigente. De este modo, los servicios prestados son:

- **Atención integral, individualizada y reparadora**, ofreciendo a los niños, niñas y adolescentes, apoyo y seguimiento en el desarrollo de su proceso evolutivo de forma individual y grupal, detectando cualquier dificultad que pueda obstaculizar el adecuado desarrollo de los mismos.
- **Atención y seguimiento del historial de salud del niño, niña o adolescente**, detección precoz de posibles problemas físicos y psíquicos, así como una apropiada educación para la adquisición de hábitos y estilos de vida saludable, incluyendo de manera prioritaria la educación afectivo sexual, y el respeto de la diversidad.
- **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 educativa**: seguimiento del proceso de desarrollo educativo de forma individual de los niños, niñas y adolescentes en edad escolar. Lo cual implica un trabajo en red con el centro o recurso educativo y de coordinación constante con reuniones programadas de coordinación, intervenciones conjuntas, reuniones técnicas, etc
- **Apoyo y fomento de la autonomía personal**, desarrollando actuaciones dirigidas a la adquisición de habilidades para la autonomía e independencia, tales como programas de desarrollo de hábitos labores, habilidades sociales, habilidades cognitivas, de vida independiente, de bienestar personal, resolución de problemas, de relaciones sanas de pareja, que promuevan el empoderamiento de las personas atendidas.
- **Intervención psicológica**: que apoye la adquisición de habilidades sociales y atienda a conflictos psicológicos del niño, niña y adolescente que impiden u obstaculicen el desarrollo madurativo o la capacidad de socialización.
- **Actividades culturales, deportivas y recreativas**: potenciando la participación e inclusión de los niños, niñas y adolescentes en actividades de ocio educativo y tiempo libre, como herramienta fundamental para la igualdad de oportunidades.
- **Actividades orientadas al fomento de educación afectivo-sexual y educación en el uso de las nuevas tecnologías y las redes sociales**, orientadas a la prevención de los delitos cometidos o difundidos por vía informática (en especial, el sexting y el ciberacoso).
- **Actividades destinadas a trabajar desde la diversidad familiar** las relaciones y funcionalidad basada en el buen trato y la reparación del apego, así como la elaboración de los modelos vinculares positivos.
- **Programas de apoyo y acompañamiento a las familias mediante intervención individual y grupal**. Se incluirán talleres de crianza positiva, comunicación y habilidades sociales con hijos y/o hijas, gestión del tiempo, violencia filo-parental, violencia de género, educación afectivo-sexual y pautas de autocuidado (higiene, alimentación), orientación escolar y laboral dirigida a progenitores y para sus hijas e hijos, drogas, etiquetas y autoestima, videojuegos y adicciones a las nuevas tecnologías.
- **Perspectiva transversal de derechos y de género** en todas las actividades desarrolladas
- **Atención a la participación y toma de decisiones de los niños, niñas y adolescentes** en su proceso. Así como la promoción de los derechos de la infancia y la adolescencia.
- **Educación para la ciudadanía y la participación social**.
- **Apoyo y acompañamiento en las gestiones administrativas** y documentales necesarias, asesoramiento jurídico.
- **Actividades relacionadas con la educación medioambiental** (reciclaje, problemática del consumo de alimentos de origen animal, cambio climático, comercio justo, etc.)

3. FORMA DE PAGO Y FACTURACIÓN:

No existe una carta de precios, pago o facturación vinculada a las prestaciones que el Centro de día-SP ofrece, dado que todas ellas se llevan a término de forma gratuita tanto para las niñas, niños y adolescentes atendidos, como para sus familias.

4. CONDICIONES DE INGRESO Y SISTEMA DE BAJAS Y PÉRDIDA DE LAS CONDICIONES DE PERSONA USUARIA:

El Centro de día Santos Patronos forma parte del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales como centro autorizado para ello. Además, se vincula con la Administración Pública también a través de un acuerdo de acción concertada u otro tipo de vinculación contractual.

La inscripción del alta y/o baja del Centro de día Santos Patronos del niño, niña o adolescente atendido se lleva a término siempre a instancias de la Administración Pública.

El alta se produce a través de la resolución administrativa desde la Dirección territorial. Tras el alta, el Centro de día Santos Patronos debe realizar una valoración y diagnóstico para realizar el Plan Personalizado de Intervención Social.

La baja o salida se produce a través de la resolución administrativa de cese de medida.

5. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

5.1 DERECHOS DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES ATENDIDAS

Los niños, niñas y adolescentes acogidos y atendidos en el Centro día Santos Patronos gozarán de todos los derechos reconocidos en la Constitución y el ordenamiento jurídico, particularmente de la Convención sobre los Derechos del Niño de 20 de noviembre de 1989, la Ley Orgánica 1/1996 de Protección Jurídica del Menor, la Ley 26/2018 de 21 de diciembre, de Derechos y Garantías de la Infancia y Adolescencia, la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana y la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia y sus desarrollos reglamentarios. Entre ellos se destacan los siguientes derechos:

- a) Obtener una información completa, veraz, continuada, comprensible, accesible, suficiente y eficaz sobre la atención social y sobre las condiciones de acceso a la misma.

- b) Obtener una respuesta motivada, diligente y eficaz ante su demanda y obtener la resolución a su demanda del centro, en un plazo máximo razonable.
- c) Recibir una atención personalizada integral, en la que se consideren los aspectos individuales, familiares y comunitarios.
- d) Disponer de un análisis de necesidades individuales y de un Plan de Atención Individual consensuado y del que podrá tener acceso.
- e) La asignación de una persona profesional de referencia que sea la persona interlocutora principal y que vele por la coherencia, la coordinación con los otros sistemas de protección social y la globalidad y continuidad del proceso de atención.
- f) Participar en la elaboración de los procesos de intervención social que les afecten y en la toma de decisiones relativas a ellos, contando con los apoyos humanos, materiales, técnicos o tecnológicos necesarios.
- g) Realizar sugerencias y reclamaciones, por medio de procedimientos reglados ágiles, accesibles y transparentes, y que estos se tengan en cuenta en el proceso de seguimiento y evaluación de la intervención.
- h) Recibir atención en un entorno que garantice la privacidad y la confidencialidad, con objeto de preservar su intimidad personal, su dignidad y el respeto de sus derechos y libertades fundamentales.
- i) Intervenir en los órganos de participación existentes, en los términos establecidos en la ley y su desarrollo reglamentario.
- j) Ser atendidas bajo el principio de libertad de elección y de accesibilidad de la comunicación, para garantizar la correcta recepción y comprensión de la información y que su opinión pueda ser expresada y entendida de forma adecuada.
- k) Ser atendidas, en función de su propia preferencia, en cualquiera de los dos idiomas oficiales en la Comunitat Valenciana, respetando sus derechos lingüísticos en los términos establecidos en la normativa vigente.
- l) Derecho a que se vele por su vida, su integridad física y su salud, sin que puedan, en ningún caso, ser sometidos a tratos degradantes o a malos tratos de palabra o de obra, ni ser objeto de un rigor arbitrario o innecesario en la aplicación de las normas.
- m) Derecho a recibir una educación y formación integral en todos los ámbitos y a la protección específica que por su condición le dispensan las leyes.
- n) Derecho a que se preserve su dignidad y su intimidad, a ser designados por su propio nombre y a que su condición de internados sea estrictamente reservada frente a terceros.
- o) Derecho al ejercicio de los derechos civiles, políticos, sociales, religiosos, económicos y culturales que les correspondan, salvo cuando sea incompatible con el objeto de la detención o el cumplimiento de una condena.
- p) Derecho a la asistencia sanitaria gratuita, a recibir la enseñanza reglada obligatoria que corresponda a su edad, cualquiera que sea su situación en el centro, y a recibir una formación educativa o profesional adecuada a sus circunstancias.
- q) Derecho de los niños, niñas y adolescentes a tener un programa de tratamiento individualizado y a participar en las actividades del centro.
- r) Derecho a comunicarse reservadamente con sus letrados, con el Juez de Menores competente, con el Ministerio Fiscal y con los servicios de inspección competentes.
- s) Derecho a una formación laboral adecuada, a un trabajo remunerado, dentro de las disponibilidades de la entidad pública y a las prestaciones sociales que pudieran corresponderles, cuando alcancen la edad legalmente establecida.
- t) Derecho a formular peticiones y quejas a la dirección del centro, a la entidad pública, a las autoridades judiciales, al Ministerio Fiscal, al Defensor del Pueblo, al Síndic de Greuges y a presentar todos los recursos legales previstos en la LORPM ante el Juez de Menores competente, en defensa de sus derechos e intereses legítimos.
- u) Derecho a recibir información personal y actualizada de sus derechos y obligaciones, de su situación personal y judicial, de las normas de funcionamiento interno de los centros que los

acojan, así como de los procedimientos concretos para hacer efectivos tales derechos, en especial para formular peticiones, quejas o recursos.

- v) Derecho a que sus representantes legales sean informados sobre su situación y evolución y sobre los derechos que a ellos les corresponden, con los únicos límites previstos en la LORPM.
- w) Derecho a que se adopten las medidas necesarias para que los espacios o equipamientos identificados en función del sexo, puedan utilizarse por las personas libremente en atención al género sentido y que se trabaje la diversidad familiar con el fin de garantizar que las niñas, los niños y adolescentes cuenten con conocimientos acerca de la diversidad sexual, familiar, de género y de características sexuales.
- x) Derecho a recibir una merienda equilibrada y adecuada que respete su orientación religiosa y en todo caso que atienda sus problemas médicos.

5.2 OBLIGACIONES DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES ATENDIDAS

Los niños, niñas y adolescentes atendidos en el Centro de día Santos Patronos tienen los siguientes deberes:

- a) Deber de colaborar con sus compañeros y sus compañeras en las actividades y respetar su dignidad individual, así como la de los miembros del Equipo Profesional.
- b) Deber de asistir regular y puntualmente a las actividades educativas, culturales, sociales y laborales que el centro realice en su interior o en el exterior y que formen parte de su programación.
- c) Deber de respetar las instalaciones, mobiliario y material del centro, así como del resto de personas atendidas, el Equipo Profesional u otros profesionales que intervengan en el centro.
- d) Deber de desempeñar conscientemente las responsabilidades que le hayan sido asignadas.
- e) Deber de no ausentarse del centro sin informar directamente a quien corresponda y sin recibir permiso para hacerlo.
- f) Adoptar una conducta basada en el respeto de los derechos reconocidos en esta ley a las personas usuarias y profesionales que les atiendan, en la no discriminación y la colaboración.
- g) Comprometerse a participar activamente en su propio proceso de mejora, autonomía personal e inclusión social colaborando con las personas profesionales de servicios sociales responsables de su atención, seguimiento y evaluación de la intervención.
- h) Asumir y cumplir la responsabilidad que le corresponde en su propio proceso de intervención social.
- i) Facilitar la información veraz y suficiente sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, así como comunicar sin retraso las variaciones que se produzcan en las circunstancias mencionadas.
- j) Respetar los derechos reconocidos a las personas usuarias y a las personas profesionales en esta ley.
- k) Cumplir con el reglamento de régimen interior del centro.
- l) Cumplir cuantos otros deberes se establezcan en esta ley y en su normativa de desarrollo.

6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE FAMILIARES Y RESPONSABLES LEGALES

6.1 DERECHOS DE LAS FAMILIAS Y RESPONSABLES LEGALES DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES ATENDIDOS.

La familia de la niña, niño o adolescente atendido y atendida, tendrá derecho a mantener relación con el mismo o la misma y a estar informada de cuantas cuestiones le afecten, salvo que para el interés superior del niño, niña o adolescente no fuera conveniente. Así mismo, 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 niña, niño o adolescente.

6.2 OBLIGACIONES DE LAS FAMILIAS Y RESPONSABLES LEGALES DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES ATENDIDAS.

Tendrán los siguientes deberes, en la medida en que sean compatibles con el Plan Personalizado de Intervención Social de la niña, niño o adolescente:

- a) Deber de responsabilizarse de su educación.
- b) Deber de responder a cuantas comunicaciones e informaciones se les hagan llegar.
- c) Deber de colaborar con el Centro de día y con las instituciones implicadas en su proceso de inserción social.
- d) Deber de responsabilizarse de la permanencia de los niños, niñas y adolescentes en el Centro de día y justificar las faltas de asistencia al mismo.
- e) Deber de procurarle los cuidados necesarios.
- f) Deber de colaborar en la cobertura de necesidades de la niña, niño y adolescente en la medida de sus posibilidades y según el Plan de Protección.
- g) Deber de aportar la documentación que le sea solicitada.

7. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS PROFESIONALES

7.1 DERECHOS DE LAS PERSONAS PROFESIONALES

Las personas profesionales del ECB Santos Patronos, además de los derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico vigente, tendrán derecho a:

- a) Recibir un trato respetuoso y correcto por parte del personal responsable del centro, del resto de las personas profesionales y de las niñas, niños y adolescentes atendidos y sus familias.
- b) Disponer de la orientación, información y formación que favorezcan su conocimiento, adaptación al centro y una adecuada atención profesional a las personas usuarias.
- c) Participar, en su caso, en la planificación, organización, seguimiento y evaluación de las prestaciones y servicios de aplicación en sus respectivos niveles de organización funcional.

- d) Participar en la elaboración de instrumentos técnicos de seguimiento o evaluación que se elaboran desde la propia entidad.
- e) Disponer de los instrumentos y medios necesarios para desarrollar su trabajo adecuadamente y de acuerdo con los criterios de calidad que exige la normativa correspondiente.
- f) Trabajar en red con personas profesionales de servicios sociales de otros equipos, con el resto de sistemas públicos de protección social, así como con las entidades del tercer sector y organizaciones de ayuda mutua y de voluntariado social.
- g) A la formación continua y a la actualización permanente de sus conocimientos durante su vida laboral, adecuadas a las características de su profesión, que permitan que la atención a las personas usuarias de los servicios sociales se ajuste a las pautas de buena práctica profesional.
- h) Derecho de acceso de las personas profesionales a la historia social única.
- i) Proteger su identidad y sus datos personales, si eso fuera pertinente, para cumplir las funciones encomendadas y para prestar correctamente el servicio.
- j) Renunciar a prestar atención profesional ante situaciones de injurias, amenazas o agresiones contra ellas, siempre que ello no comporte desatención.
- k) La autonomía técnica y científica en la intervención, sin más limitaciones que las establecidas en esta ley, en el ordenamiento jurídico y en los respectivos códigos deontológicos.
- l) Que se cumpla en su puesto de trabajo la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, salud e higiene laboral.
- m) Al ejercicio efectivo de las funciones y tareas propias de su condición profesional.
- n) Unas condiciones laborales dignas y acordes a su categoría profesional sin que se puedan dar situaciones de discriminación de ningún tipo.
- o) Los derechos que se determinen y deriven del convenio laboral de aplicación.

7.2 OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS PROFESIONALES:

Las personas profesionales de ECB Santos Patronos, además de ajustarse en su actuación a los deberes que les imponga la normativa aplicable y, en su caso, el código deontológico propio de su profesión, tendrán los siguientes deberes:

- a) Respetar todos los derechos recogidos en reglamento para las personas usuarias, sus familiares y las personas profesionales y favorecer el cumplimiento de estos.
- b) Conocer y cumplir la normativa vigente en el ámbito de los servicios sociales y, en particular, las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento de los servicios de atención a la infancia y adolescencia, en especial los de protección.
- c) Informar a la instancia competente inmediatamente superior de las situaciones de malas prácticas profesionales y cualquier otra situación que, según criterio profesional y basándose en los elementos de valoración de los que disponga, pueda comportar una vulneración de derechos.
- d) Participar, de acuerdo con sus conocimientos e información, en la elaboración de instrumentos técnicos, de seguimiento o evaluación, que se elaboren desde ECB Santos Patronos, e informar de posibles mejoras en el funcionamiento, la organización o las instalaciones.
- e) Trabajar en red con profesionales de otros equipos, así como del resto de sistemas de protección social.
- f) Formar parte de los procesos de evaluación periódica respecto a la intervención socioeducativa llevada a término respecto a las niñas, niños y adolescentes atendidas.
- g) Asistir, en función de las necesidades de ECB Santos Patronos, a los cursos, jornadas y a otras actividades de formación y de supervisión que el ECB Santos Patronos programe en sus planes de formación y tengan relación directa con su puesto de trabajo.
- h) Facilitar a las niñas, niños y adolescentes atendidos información sobre el proceso de intervención, sus contenidos, necesidad de implicación e itinerario previsto, de manera comprensible y accesible.

- i) Respetar las opiniones, criterios y decisiones que las niñas, niños y adolescentes adopten por sí mismas o a través de su representante legal, de acuerdo con lo establecido por el ordenamiento jurídico y, en su caso, de acuerdo con una resolución judicial.
- j) Mantener, en sus relaciones con las niñas, niños y adolescentes atendidas, sus familiares y el equipo profesional, un comportamiento basado en el respeto mutuo y en la no discriminación, y asegurar la confidencialidad en el manejo de datos referidos a personas, situaciones y procesos de intervención, de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
- k) Respetar las normas de convivencia.
- l) Respetar y utilizar correctamente los bienes muebles y las instalaciones de ECB Santos Patronos.
- m) Comunicar a las personas titulares del servicio cualquier situación de inhabilitación o cualesquiera otras situaciones de las personas profesionales, en las que hayan recaído sanciones de privación o de incapacitación, incluidas las que habiendo sido objeto de denuncia puedan derivar en inhabilitación para el desarrollo del ejercicio profesional.
- n) Conocer y cumplir la política de salvaguarda, protección y buen trato de ECB Santos Patronos.

8. RÉGIMEN DE PARTICIPACIÓN

Además de un derecho, es de vital importancia para la vida de un niño, niña o adolescente el poder participar de las decisiones que le repercuten. En el Centro de día Santos Patronos, este proceso se estructura en 3 acciones: información, orientación e implicación.

Aquí se establecen los mecanismos utilizados para informar, orientar e implicar a niñas, niños y adolescentes atendidos en el desarrollo de:

- a) sus proyectos vitales
- b) el proceso terapéutico, educativo y asistencial
- c) en la dinámica y organización del Centro de día Santos Patronos.

Para que los procesos de participación y decisión de las niñas, niños y en la dinámica del Centro de día y en sus proyectos de vida se lleven a cabo adecuada y satisfactoriamente, en el Centro de día Santos Patronos se siguen una serie de actividades que favorecen la comunicación y la buena intervención de todas aquellas personas involucradas en estos procesos.

La colaboración de las personas adultas referentes es uno de los factores de éxito para el bienestar y salida exitosa de los niños, niñas y adolescentes. Por ello, se facilita un trabajo colaborativo con la familia, atendiendo a las posibilidades tanto familiares como del propio niño, niña o adolescente y siguiendo en todo momento los objetivos marcados por el Plan de Protección.

Se distinguen momentos para la información, orientación e implicación de las niñas, niños y adolescentes atendidos como cauce a través del que ejercer su derecho a la participación.

INFORMACIÓN:

INFORMACIÓN DE LA DINÁMICA DE FUNCIONAMIENTO DEL HOGAR

- Información en el momento de una nueva acogida:
 - Visita previa: El primer paso cuándo una niña, niño o adolescente va a formar parte del Centro de Día Santos Patronos es invitarle, a ser posible junto a su familia, a conocer las instalaciones y

funcionamiento básico antes de su ingreso. En esta visita está presente la dirección, pudiendo estar acompañada de algún miembro del equipo educativo. Se informa al niño, niña o adolescente y a su acompañante sobre el recurso, las normas, los derechos, los deberes y el funcionamiento del servicio. Para ello se emplean los materiales de bienvenida que existen como el tríptico de bienvenida, el tríptico de derechos y deberes. También se presenta al personal que esté en turno en ese momento.

- Preparación de las niñas, niños y adolescentes que ya conviven en el Centro de Día: se les informa de cuándo se va a recibir a una nueva o un nuevo miembro en el Centro de Día y se les invita a realizar una buena acogida a la nueva o nuevo integrante del grupo.
- Explicación del funcionamiento diario del Centro de Día: El día del ingreso se informa al nuevo niño, niña o adolescente del funcionamiento diario del Centro de Día, de las rutinas que se suelen seguir y los horarios y actividades habituales.
- Presentación de los niños, niñas y adolescentes que conviven en el Centro de Día: El primer día se realiza un Consejo de grupo con dinámicas de presentación para conocerse un poco mejor y contarle desde el punto de vista de las niñas, niños y adolescentes el funcionamiento diario del Centro de Día y su propia experiencia.
- Consejo de Grupo Educativo: El Consejo de Grupo Educativo es el cauce de comunicación y participación de las personas del grupo educativo. En su dimensión informativa en los Consejo de Grupo Educativo se da a 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.
 - Aspectos vinculados con la convivencia diaria.

INFORMACIÓN RESPECTO AL PROYECTO VITAL

- Información de la familia y comunidad de referencia: el equipo de trabajo, de forma coordinada por la Dirección y el Equipo de Atención Primaria de Servicios Sociales, proporciona a la niña, niño o adolescente la información sobre los acontecimientos de su familia y de su comunidad de referencia con un lenguaje amigable.
- Información personal: el equipo de trabajo, de forma coordinada por la Dirección y el Equipo de Atención Primaria de Servicios Sociales, proporciona a la niña, niño o adolescente la información sobre su desarrollo académico, estado de salud, así como información de su persona vinculada a cualquier institución (Fiscalía, Conselleria, Justicia...) en un lenguaje amigable.

ORIENTACIÓN:

- Acompañamiento personal: cada niña, niño o adolescente atendido dispone de una persona educadora de referencia. Este acompañamiento personal tiene como objetivo integrar las vivencias de los niños, niñas o adolescentes atendidos, prepararlos para hacer frente a sus retos y proporcionarles apoyo y compañía. Se hace de forma individualizada atendiendo a las circunstancias personales de cada niña, niño y adolescente, su familia y comunidad de referencia, y el contenido marcado en el Plan de Intervención. Parte de esta orientación se materializa también en la selección de objetivos, que junto a ellas y ellos, se realiza para la construcción del Programa Individualizado de Intervención.

- Orientación psicológica: cada niña, niño o adolescente atendido es apoyado por una persona profesional de Psicología de la que recibe la orientación para atender los conflictos psicológicos que impiden u obstaculicen el desarrollo madurativo o su capacidad de socialización. Este apoyo se lleva a término a demanda de la propia niña, niño o adolescente o por iniciativa de la persona profesional o equipo educativo.

IMPLICACIÓN:

- Acompañamiento personal: una de las funciones de los encuentros mantenidos entre las niñas, niños y adolescentes atendidos con educadora o educador de referencia en el Centro de Día, así como profesionales de Psicología y Dirección es establecer estrategias de motivación que promuevan en ellas y ellos conductas proactivas en la dirección establecida en su proyecto de vida.
- Consejos de Grupo Educativo: su organización trata de velar por que las niñas, niños y adolescentes atendidos puedan:
 - Responsabilizarse de las tareas diarias del Centro de Día.
 - Identificar y proponer soluciones a los problemas de convivencia diaria entre compañeras y compañeros.
- Programas de intervención socioeducativa: se dirigen a facilitar competencias de ciudadanía activa (buen trato en redes sociales, habilidades sociales, promoción de derechos de la Infancia...). Al tiempo, se promueve la participación de las niñas, niños y adolescentes en actividades para el fomento de un mundo sostenible e igualitario.
- Valoración del servicio: se fomenta la participación de niñas, niños y adolescentes a través de la encuesta de satisfacción semestral “Ayúdanos a mejorar”, siendo una herramienta a través de la cual pueden expresar de forma anónima sus intereses, propuestas y satisfacción con las actividades realizadas.

9. SISTEMA DE IMPLICACIÓN DE LAS FAMILIAS EN LAS ACTUACIONES EDUCATIVAS, TERAPÉUTICAS, REHABILITADORAS O DE INSERCIÓN.

El Centro de día Santos Patronos incorpora a las familias en las actuaciones educativas, terapéuticas, rehabilitadores y de inserción que se llevan a término con cada niño, niña y adolescente atendido en función de las determinaciones de su Plan de Protección. Esto se lleva a término a través de actividades vinculadas a la información, orientación e implicación de éstas.

INFORMACIÓN:

Para informar a las familias, se establecen las siguientes acciones a llevar a cabo durante el curso escolar:

- Reunión con las familias a principio y a final de curso: En la reunión inicial se informa de las actividades y dinámicas previstas durante el curso, la organización diaria y la metodología utilizada, así el Proyecto Global y los derechos y deberes tanto de familias como de las niñas, niños y adolescentes atendidos. También se explican los mecanismos de participación existentes en el recurso, como el Consejo de Grupo o el proyecto grupal que preparan los niños y niñas durante el curso. En la reunión realizada a final de curso, se habla sobre la metodología y actividades realizadas durante el curso, visualizando una presentación con imágenes de las diferentes dinámicas y actividades realizadas.
- Encuentro personal de inicio de curso: Encuentro de trabajo con cada familia y el educador o educadora de referencia, bajo la coordinación de la Dirección, para recoger las necesidades que la familia tenga respecto a la intervención realizada con la niña, niño o adolescente atendido en el Centro de Día y también de necesidades de formación y capacitación de la propia familia. Este encuentro se lleva a término en los casos que el Plan de Intervención así lo aconseje. En este encuentro se informa de los objetivos del Programa Individualizado de Intervención que sean susceptibles de ser comunicados y trabajados en colaboración con las familias. Se establecen compromisos de la familia para alguno de estos objetivos si se considera. Se lleva a término en los primeros meses del curso.
- Entrega de un calendario anual en el que constan las actividades y reuniones programadas a lo largo del curso, entregando además a cada familia el tríptico informativo.
- Encuentros de padres y madres/familias en navidades y a final de curso para crear un espacio de convivencia en el que las familias, los niños, niñas y adolescentes y el equipo educativo, puedan fortalecer y favorecer sus relaciones.
- Información sobre los recursos que ofrece la comunidad: Se proporciona a todas las familias información de los talleres de navidad, pascua y verano realizados por el Ayuntamiento, informando además de los campamentos de verano a los que pueden acudir los niños, niñas y adolescentes, cumplimentando las inscripciones pertinentes. También se informa de la existencia de diferentes actos y exposiciones (MUMA, casa de la cultura, biblioteca...) de la ciudad u otras actividades programadas por el Ayuntamiento.

ORIENTACIÓN:

Se orienta a las familias a través de las siguientes acciones:

- Reunión trimestral de seguimiento con cada familia: proporcionando un espacio de reflexión y ofreciendo pautas para facilitar la crianza, favoreciendo las relaciones y el funcionamiento de la unidad de convivencia, identificando así las necesidades que puedan tener y que desde el Centro de Día se puedan abordar, afrontando las dificultades que puedan acontecer y adquiriendo competencias básicas para el cuidado y protección de sus hijos e hijas. Si el caso lo requiere, se realizará un mayor número de reuniones por familia, trabajando para erradicar o compensar los factores de dificultad social y familiar existentes. Estos encuentros se realiza valoración de los compromisos adquiridos de la familia con el Programa de Intervención Individualizada, así como se continúan o establecen otros nuevos.

- Espacio de atención a las familias: carácter semanal se ofrece y facilita un espacio en el que las familias pueden ser atendidas de forma individual por los profesionales del recurso en horario de mañanas. Se recogen y abordan sus inquietudes, necesidades y problemáticas que puedan acontecer en su día a día y favoreciendo el empoderamiento personal y de la unidad de convivencia.
- Sesiones grupales: Se realizan sesiones con carácter grupal con las familias, en cada curso escolar. En cada una de las sesiones se aborda una temática diferente, a través de las que facilitar la comunicación y el desarrollo de habilidades y pautas de crianza en el día a día de las familias, mejorando así la calidad de vida en el medio familiar. En estas sesiones se abordan algunas de las siguientes temáticas:
 - Crianza positiva, comunicación y habilidades sociales.
 - Autoestima y emociones.
 - Gestión del tiempo en nuevas tecnologías.
 - Prevención de consumo de tóxicos, adicciones y pautas de autocuidado.
 - Prevención de violencia y educación afectivo-sexual.

El contenido y metodología de las sesiones se adaptan a las necesidades de cada familia, realizándolas de forma individual, en caso de que se requiera. También se abordan otras temáticas en caso de necesidad, teniendo siempre en cuenta las propuestas realizadas por parte de las familias. A través de las diferentes sesiones se pretende paliar las situaciones de riesgo y vulnerabilidad que puedan aparecer potenciando el desarrollo personal, teniendo en cuenta como eje relevante la autonomía personal.

- Gestión e información de trámites sociales y escolares: Se apoya a las familias en los diferentes trámites que tengan que realizar y precisen apoyo o acompañamiento, manteniendo una coordinación con el equipo técnico de Servicios Sociales y con otros posibles agentes sociales intervinientes. En el ámbito escolar se les informa de los recursos que se ofrecen desde el centro educativo para facilitar la comunicación y coordinación con el mismo.

IMPLICACIÓN:

Se fomenta la implicación de las familias en los proyectos de vida de las niñas, niños y adolescentes atendidos a través de diversas actividades. Por su polivalencia, existen actividades vinculadas con la orientación que también tienen un claro carácter en la implicación de las familias.

- Reunión inicial y trimestral de seguimiento con cada familia: Se facilita la implicación de las familias en el proyecto de vida de las niñas, niños y adolescentes atendidos a través de objetivos, actividades y estrategias consensuadas incluidas en el Programa de Intervención Individualizada. Estas son apoyadas y supervisadas por el Equipo de Trabajo del Centro de Día.
- Valoración del servicio: se fomenta la participación de las familias a través de la encuesta de satisfacción semestral “Ayúdanos a mejorar”, siendo una herramienta a través de la cual pueden expresar de forma anónima sus intereses, propuestas y satisfacción con las actividades realizadas.

10. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Entre los principios de ECB Santos Patronos está el de la mejora continua, y alrededor del mismo se despliegan un conjunto de acciones entre las que se sitúa la gestión de las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas.

El Centro de día-SP pone a disposición de toda persona que lo solicite un canal a través del que poder hacer llegar las quejas, reclamaciones y sugerencias. Este es accesible a la sociedad a través de la web de la entidad. Además, se presentará de forma individual a cada niño, niña y adolescente y a sus familias en el momento de la primera acogida, y se recordará en los diversos encuentros que se mantengan.

Todas las cuestiones que se envíen a través de este canal serán analizadas por ECB Santos Patronos para corregir los elementos que se consideren para alcanzar la mejora.

Por la especial protección a la que deben estar sujetos las niñas, niños y adolescentes atendidos en el Centro de día-SP y por el énfasis que se pone en la construcción de un ambiente de seguridad, ECB Santos Patronos articula procesos de comunicación a través de los que los niños, niñas y adolescentes atendidos pueden canalizar situaciones donde pongan de manifiesto la vulneración de alguno de sus derechos. Estos procesos son tanto de carácter interno como externo:

- A través del proceso interno se busca una respuesta rápida y ágil a la situación planteada, pudiendo actuar de urgencia. Se articulan canales donde se pueden recoger estas demandas tanto de forma presencial como telemática.
- A través del proceso externo, facilitando el contacto directo de las niñas, niños y adolescentes del Centro de día-SP con instituciones y Administración Pública que velan por sus derechos.

11. RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO

11.1 REGULACIÓN DEL SISTEMA DE ENTRADAS Y SALIDAS

De forma general el Centro de día Santos Patronos permanece cerrado para todas las personas ajenas al mismo. Para entrar se requiere identificarse ante los miembros del Equipo de Trabajo, que permitirán el paso si corresponde. La regulación de entradas y salidas de las familias y personas allegadas se regula en el apartado “Regulación del sistema de visitas y contactos”.

Entradas y salidas de los niños, niñas y adolescentes atendidos:

La función protectora del Centro de día-SP debe encontrar un equilibrio con la normalización, participación y libertad de elección de las niñas, niños y adolescentes atendidos.

Todas las personas atendidas deben entrar y salir acompañados del Centro de día de una persona responsable, a no ser que tenga una autorización de sus padres para poder salir solos del recurso.

Entradas y salidas de personas profesionales:

Se distinguen dos tipos de personas profesionales: las que forman parte del equipo de trabajo del ECB Santos Patronos, y las que son proveedoras de servicios contratados por esta.

Los miembros del Equipo de Trabajo acceden al Centro de día para el desempeño de sus funciones en los momentos estipulados en los horarios de trabajo.

Las personas profesionales proveedoras de servicios contratados por ECB Santos Patronos, acceden a las instalaciones previa autorización de la Dirección, y bajo la supervisión del Equipo de Trabajo.

11.2 REGULACIÓN DEL USO DEL TELÉFONO Y OTROS SISTEMAS DE COMUNICACIÓN

Cualquier regulación que realice el Centro de día Santos Patronos respecto a posesión y uso de aparatos y aplicaciones de comunicación (móviles, tablets, ordenadores, videojuegos...) queda supeditada a la normativa y leyes a las que están sujetas los niños, niñas y adolescentes atendidos.

El Centro de día Santos Patronos toma como principios para la organización del uso de aparatos de comunicación el buen uso y la normalización.

El Centro de día Santos Patronos pone a disposición tablets y ordenadores para uso educativo.

Regulación de la posesión de aparatos propios de comunicación y tecnológicos:

Los niños, niñas y adolescentes del Centro de día Santos Patronos tienen prohibido el uso de móviles. Todas la tablets tienen instalado un control parental y sólo tienen uso académico y educativo.

Uso de aparatos de comunicación y tecnológicos:

Las condiciones generales para el uso de aparatos tecnológicos son:

- Los aparatos tecnológicos deben ser guardados por el Equipo Técnico quien los facilitará al niño, niña adolescente cuando lo necesite. Tras ello, lo devolverá al Equipo Técnico quien lo guardará hasta el próximo uso.
- El cable de carga estará en posesión del Equipo Técnico y no se facilitará a la niña, niño o adolescente.
- La carga del aparato la realizará el Equipo Técnico en el lugar habilitado para ello.

Uso de las redes sociales en el Centro de Día Santos Patronos y aplicaciones de comunicación.

En el Centro de día no hay espacio ni momento para utilizar las redes sociales.

11.3 HORARIO GENERAL DE ACTIVIDADES Y COMIDAS

La atención del conjunto de niños, niñas y adolescentes se realiza a través del Equipo de Trabajo, que integra Equipo Educativo y personal de servicio. Todas las actuaciones desplegadas por cada uno de ellos toman como centro a la niña, niño y adolescente atendido, buscan su desarrollo pleno y se concretan en esta programación, así como en el Programa de Intervención Individualizada que tiene cada niña, niño y adolescente atendida.

Para poder llevar a término todo lo anterior, el Equipo de Trabajo de este Servicio de Atención Diurna se organiza alrededor de una reunión de equipo de carácter semanal, que queda coordinada por la Dirección de la entidad.

HORARIO DE DÍAS LECTIVOS (Y SUS VÍSPERAS):

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	PRIMARIA
Horario escolar					9:00-16:30
Merienda					16:30-17:30
Deberes					17:30-18:30
Dinámicas de grupo/atención/consejo de grupo educativo/biblioteca					18:30-20:00

DÍAS NO LECTIVOS, VACACIONES (Y SUS VÍSPERAS):

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	PRIMARIA
Deberes					10:00-11:00
Almuerzo					11:00-12:00
Talleres/Película					12:00-13:00

11.4 REGULACION DEL SERVICIO DE TRANSPORTE

El Centro de día Santos Patronos está ubicado en pleno casco urbano de Alzira de forma que tiene buenas conexiones a pie con los principales servicios de la localidad: plazas y parques, centro de salud, biblioteca, Casa de la Cultura, así como supermercados y tiendas de barrio.

Por lo que respecta al transporte para ir, entre otros, al hospital o estación de tren, los niños, niñas y adolescentes pueden emplear los servicios de autobús urbano municipal que ofrece el Ayuntamiento de Alzira. Vinculado a sus salidas del Centro de día, el uso de este servicio será autorizado por sus familias.

El uso del resto de trasportes públicos que impliquen la salida fuera de la ciudad de Alzira, serán autorizados por sus familias.

11.5 REGULACIÓN DE LAS RELACIONES CON EL ENTORNO SOCIAL Y ACCESO A SERVICIOS COMUNITARIOS

Atendiendo al principio de subsidiariedad, el Centro de día-SP utiliza los recursos públicos (biblioteca, museos...) que contribuyen al bienestar de los niños, niñas y adolescentes atendidos en la medida de su disponibilidad.

El acceso y uso de estos recursos se realiza bajo el principio de normalidad para favorecer su inclusión, pero también la adquisición de las competencias necesarias para el desarrollo de las actividades de la vida cotidiana y las habilidades de autonomía que necesitarán aplicar especialmente conforme se acerque su mayoría de edad.

Desde el Centro de día-SP se potencia la sociabilidad de las niñas, niños y adolescentes a través de:

- La invitación a participar en actividades extraescolares, deportivas, de ocio y culturales.
- La posibilidad de interactuar con otras niñas, niños y adolescentes de su edad en espacios informales a través de: visitas a parques infantiles, entre otros.

11.6 REGULACIÓN DE TRASLADOS A SERVICIOS SANITARIOS Y URGENCIAS MÉDICAS.

Para todos los casos, las decisiones sanitarias son tomadas por las familias de los niños, niñas y adolescentes atendidos. En caso de ser necesario se llevaría al niño, niña o adolescentes al centro de salud más cercano y se avisaría a sus familiares.

11.7 APORTACIÓN DE ROPA Y OTROS ENSERES

El Centro de día proporciona a los niños, niñas y adolescentes material para la higiene personal y en caso necesario, también se les proporciona ropa y material escolar.

11.8 REGULACIÓN DE CAUSAS QUE MOTIVEN ALTAS Y BAJAS DEL CENTRO

El Centro de día Santos Patronos establece una unidad de acción junto con el primer nivel de atención del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales. En esta configuración, el Centro de día Santos Patronos no tiene competencia en la determinación de las altas y bajas de los niños, niñas y adolescentes acogidos, puesto que estas dependen de la Administración Pública autonómica con competencia en protección de infancia y adolescencia. Esta cuestión forma parte de un proceso de garantía de derechos descrito en la normativa autonómica, que se concreta finalmente en resoluciones administrativas para cada niña, niño o adolescente.

El Centro de día Santos Patronos pone en comunicación de la Administración Pública las conductas de las niñas, niños y adolescentes no conforme a la normativa del recurso, especialmente las conductas contrarias a convivencia o que atentan contra sus propios derechos y bienestar y/o los del resto de personas del Centro de día y/o personas ajenas al mismo. Estas comunicaciones pueden poner de manifiesto la necesidad de derivación a un recurso diferente, en el que se puedan proporcionar los apoyos necesarios a la niña, niño y adolescente.

El Centro de día Santos Patronos también comunica a la Administración Pública las situaciones en que el Equipo Técnico no puede aportar una intervención añadida que repercuta de forma positiva en el proceso del niño, niña o adolescente atendido, habiendo alcanzado así tu “techo terapéutico” en el recurso. Esta comunicación incorporará la documentación y descripción de actuaciones llevadas a término hasta el momento.

CESE DEL SERVICIO DE ATENCION 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 aquellos casos que así lo considere que podrán venir motivados 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 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 prorrogas.
- Superar la edad máxima permitida para la participación en el recurso.
- Cualquier otro motivo o circunstancia que imposibilite la asistencia de la persona beneficiaria al recurso, así como falta de aprovechamiento o el incumplimiento de las personas que ostenten su representación legal.

11.9 NORMAS GENERALES DE CONVIVENCIA

El Centro de día Santos Patronos se caracteriza como un espacio de seguridad y afecto, aspectos estratégicos para la finalidad que persigue cualquier recurso de protección, más si cabe cuando las personas receptoras de tal protección son niñas, niños y adolescentes. Esta seguridad y afecto se traslada a unas normas generales de convivencia que deben seguir todas las personas implicadas en el Centro de día: tanto niños, niñas y adolescentes, como Equipo de Trabajo.

Normas de uso generales de convivencia y relación para toda persona en el CD-SP:

- Tratar con respeto y dignidad a todas las personas, directa e indirectamente.
- Informar al Equipo Técnico de cualquier situación que vulnere los derechos de cualquier persona del Centro de día.
- Seguir las indicaciones de las y los miembros del Equipo de Trabajo en el desarrollo de sus funciones.
- Hablar respetando la dignidad de todas las personas, con un tono y volumen de voz adecuado al contexto y guardando el turno de palabra.
- Seguir el horario general del CD-SP y facilitar que todas las personas puedan seguirlo en igualdad de condiciones según la edad y funciones.
- Respetar la privacidad de todas las personas.
- Mantener el Centro de día limpio y ordenado.
- Emplear la infraestructura, mobiliario y enseres conforme al uso previsto y de forma que puedan mantenerse en el tiempo y ser empleados sin perjuicios por otras personas.
- Informar al Equipo Técnico de cualquier incidencia conocida, que haga referencia a la propia infraestructura, mobiliario o materiales.
- No facilitar el acceso ni la salida del Centro de día a ninguna persona.
- No introducir ni emplear en el Centro de día sustancias tóxicas, armas, objetos cortantes o punzantes, drogas, alcohol ni vehículos.
- No fumar en las instalaciones del Centro de día ni facilitarlo.
- No introducir o emplear objetos sin el permiso de su persona propietaria.
- No introducir o emplear aparatos de comunicación sin la autorización de la persona responsable.

11.10 NORMAS DE UTILIZACIÓN DE LAS DEPENDENCIAS

La seguridad y afecto deben trasladarse a cada una de las dependencias para poder ser percibidas como seguras por los niños, niñas y adolescentes atendidos y crear un clima propicio para la convivencia y bienestar individual.

A este respecto se establecen un conjunto de normas de uso que afectan a todas las dependencias del CD-SP y que son de obligado cumplimiento tanto para niñas, niños y adolescentes como para miembros del equipo profesional.

El CD-SP se compone de un conjunto de instalaciones ubicadas en un edificio compartido con un centro educativo. La configuración arquitectónica hace que existan espacios compartidos entre ambos que deben ser motivo de especial atención para la convivencia entre sus personas y finalidades. Esto queda regulado en el apartado vinculado con los accesos.

Normas para el uso de los baños:

Los baños son el espacio donde poder completar el aseo, la higiene íntima, así como las necesidades fisiológicas. El baño se compone de una única zona diferenciada de uso privado, compuesta por un espejo, lavabo y retrete. El baño no puede ser compartido en un mismo momento, siendo su uso únicamente individual.

Normas para el uso de los espacios comunes:

Sala multiusos de Centro de día

Esta sala se utiliza principalmente para la actividad diaria de Centro de día, aunque puede ser utilizada también por el equipo técnico y los niños, niñas y adolescentes del Hogar.

El uso de los electrodomésticos está reservado al Equipo Técnico (microondas).

Cada niño, niña o adolescente es responsable, tras la merienda, de limpiar, secar y guardar sus cubiertos, platos y vaso tras cada uso. Informará al Equipo Técnico de cualquier incidencia a este respecto.

El equipo técnico controla la climatización de la sala en función del clima.

Pasillos y escalera

El pasillo es la zona de paso que permite la distribución entre todas las dependencias del Centro de día.

Con la finalidad de prevenir accidentes, no se puede correr ni saltar por la escalera de acceso a la sala de Centro de día.

Normas para el uso de los accesos:

El acceso incluye tanto el espacio de la acera de delante de las puertas que conectan la calle con el edificio, las propias puertas con su acera y escalera, así como el trayecto desde estas hasta el rellano donde empieza el CD-SP en la tercera planta del edificio. Estos espacios son un lugar de especial atención en tanto que son compartidos junto a la comunidad educativa del Colegio Santos Patronos de Alzira (ajeno a ECB Santos Patronos) por lo que se deben equilibrar sus funciones y mantener la normativa de ambas instituciones.

Se debe tratar a todas las personas con respeto y educación. En los momentos en que el colegio esté llevando cualquier actividad educativa, se debe evitar su entorpecimiento.

Con la finalidad de prevenir accidentes, en los accesos no se puede correr ni saltar. Tampoco se pueden usar como una zona de juego, reunión o almacenaje. No se dejan desperdicios o cáscaras.

Solo los miembros del Equipo Profesional pueden responder las llamadas del videoportero y abrir la puerta.

En la tercera planta donde se ubica el servicio de Centro de día Santos Patronos, además del despacho de la Dirección, hay salas de ordenadores, terraza y lavandería. Los niños, niñas y adolescentes del Centro de día siempre acceden a la 3ª planta acompañados por el equipo educativo.

Terraza:

Se ubica en la 3ª planta y su uso es compartido con el Hogar Santos Patronos. Se accede únicamente por la puerta dispuesta para ello, que está cerrada con llave.

La terraza, previa autorización del Equipo Técnico, puede ser empleada por las niñas, niños y adolescentes del Centro de día, para ocio, lectura, conversación, deporte, dinámicas y talleres, e incluso realizar las meriendas.

11.11 RÉGIMEN DISCIPLINARIO:

CONDUCTAS CONTRARIAS A LA CONVIVENCIA:

Tienen la consideración de conductas contrarias a la convivencia las conductas que se opongan y/o dificulten:

- El disfrute de los derechos y el ejercicio de los deberes de las personas implicadas en el Centro de Día.
- El cumplimiento de las normas enunciadas en los apartados “Normas generales de convivencia” y “Normas de utilización de las dependencias”

Además, también tienen la consideración de conductas contrarias a la convivencia cualquier conducta donde se lleve a término, promueva o facilite estas acciones, tanto dentro como fuera del Centro de Día:

- a) Uso de la violencia en cualquiera de sus formas, incluidas la amenaza, la coacción e intimidación.
- b) Alteración de la convivencia.
- c) Riesgo para la seguridad de las personas.
- d) Dificultar la acción del Equipo Profesional en el desarrollo de sus funciones.
- e) Deterioro, tanto por acción, omisión o negligencia, de bienes, equipamientos e infraestructura, independientemente de quien sea su persona propietaria.
- f) Impedir o dificultar la puesta en práctica de los acuerdos y compromisos tomados en los Consejos de Grupo Educativo.
- g) Abandono o ausencia del Centro de Día sin el permiso correspondiente, así como el retraso injustificado en la vuelta al mismo.
- h) Cualquier otro incumplimiento de la legislación, normativa, instrucciones de la Administración Pública o norma de este Reglamento de Régimen Interno.

CARACTERIZACIÓN DE LAS CONDUCTAS CONTRARIAS A LA CONVIVENCIA.

Las conductas contrarias a convivencia se catalogan en leves, graves y muy graves en función del grado del perjuicio de las personas afectadas, así como de la alteración del normal funcionamiento y convivencia del Centro de Día o terceras partes.

Sin perjuicio de lo anterior y para calificar la conducta, deberá asegurarse el Superior Interés del niño, niña o adolescente afectado y tenerse en cuenta las siguientes consideraciones:

- a) La edad y competencia de las personas afectadas.
- b) El Plan de Protección y el Programa de Atención Individual de las personas atendidas.

- c) El grado de intencionalidad o negligencia.
- d) La reiteración de la conducta.
- e) El perjuicio causado a las personas, a los bienes y las instalaciones.
- f) El nivel de alteración del funcionamiento y convivencia del Centro de Día o terceras partes.

PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LAS CONDUCTAS CONTRARIAS A CONVIVENCIA

Las conductas contrarias a la convivencia se abordan por el Equipo Técnico y con la niña, niño o adolescente involucrada bajo un enfoque educativo para la mejora de actitudes, aptitudes, así como para el crecimiento personal y ciudadano.

El tratamiento de las conductas contrarias a convivencia debe basarse en los siguientes principios que concretan el Interés Superior del niño, niña y adolescente atendido:

- Individualidad y personalización.
- Resiliencia.
- Reparación del daño.
- Proporcionalidad.
- Promoción de valores cívicos y de convivencia.

Las conductas contrarias a convivencia son identificadas y catalogadas inicialmente como leves, graves o muy graves por las y los miembros del Equipo Técnico que intervienen de forma directa con las niñas, niños y adolescentes atendidos. En función de esta catalogación la actuación será diferenciada:

- **Conductas contrarias a la convivencia catalogadas como leves.** La gestión del tratamiento será responsabilidad de las y los miembros del Equipo Técnico que la hayan identificado. El tratamiento podrá ser gestionado a partir de las alternativas que se describen en “Medidas educativo-correctoras”. Tendrán una duración máxima de 1 día. Será informada a su educador o educadora de referencia y anotada en los materiales técnicos.
- **Conductas contrarias a la convivencia catalogadas como graves.** La gestión del tratamiento será responsabilidad de los miembros del Equipo Técnico. El tratamiento podrá ser gestionado a partir de las alternativas que se describen en “Medidas educativo-correctoras”. Tendrán una duración máxima de 5 días (pudiendo no ser consecutivos) y quedará constancia de ello en los materiales técnicos. Independientemente de ello, las y los miembros del Equipo Técnico que hayan identificado y catalogado la conducta podrán gestionar el tratamiento de la conducta contraria a la convivencia como una conducta leve para dar inmediatez a la medida educativa.
- **Conductas contrarias a la convivencia catalogadas como muy graves.** La gestión del tratamiento será responsabilidad de los miembros del Equipo Técnico. El tratamiento podrá ser gestionado a partir de las alternativas que se describen en “Medidas disciplinarias” y quedará constancia de ello en los materiales técnicos. Independientemente de ello, las y los miembros del Equipo Técnico que hayan identificado y catalogado la conducta podrán gestionar el tratamiento de la conducta contraria a convivencia como una conducta leve para dar inmediatez a la medida educativa.

En ningún caso podrán aplicarse medidas que consistan en:

- a) Medidas que supongan violencia en cualquiera de sus formas.
- b) Privación de alimentos.
- f) Trabajos de compensación desproporcionados a la falta cometida.
- g) En general, cualquier medida que implique la humillación en público o en privado.

La realización de varias conductas contrarias a la convivencia por parte de un niño, niña y/o adolescente podrán ser resueltas por el Equipo Técnico a través de una única medida educativo-correctora y/o disciplinaria.

Asimismo, la realización de una única conducta contraria a la convivencia podrá conllevar la asignación de varias medidas educativo-correctoras y/o disciplinarias independientes.

De forma independiente a categorización, si la conducta realizada fuera susceptible de constituir una infracción penal, deberá darse cuenta inmediatamente a la Administración Pública y al Ministerio Fiscal o al órgano judicial.

MEDIDAS EDUCATIVO-CORRECTORAS

Las medidas educativas correctoras serán las siguientes:

- a) Amonestación, verbal o por escrito.
- b) Realización de actividades de reparación del daño a la persona afectada.
- c) Realización de actividades socioeducativas.
- d) Privación o limitación de incentivos.
- e) Restricción de actividades relacionadas con el ocio.
- f) Separación del grupo educativo.

MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Las medidas disciplinarias serán las siguientes:

- a) Amonestación oral y/o por escrito realizada por la persona responsable del Centro de Día.
- b) Realización de actividades de reparación del daño a la persona afectada un máximo de 15 días.
- c) Realización de actividades socioeducativas y exposición de lo aprendido junto con su reflexión personal ante miembros del Equipo Técnico y/o compañeros y compañeras del Centro de Día.
- d) Privación o limitación de incentivos durante un máximo de 7 días.
- e) Restricción de actividades relacionadas con el ocio durante un máximo de 1 mes.
- f) Separación del grupo educativo durante un máximo de 7 días.