



ECB SANTOS PATRONOS
www.ecbsantospatronos.org

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO HOGAR 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 sistema de visitas y contactos.
 - 11.3 Regulación del uso del teléfono y otros sistemas de comunicación.
 - 11.4 Horario general de actividades y comidas.
 - 11.5 Regulación del servicio de transporte.
 - 11.6 Regulación de las relaciones con el entorno social y acceso a servicios comunitarios.
 - 11.7 Regulación de traslados a servicios sanitarios y urgencias médicas.
 - 11.8 Aportación de ropa y otros enseres.
 - 11.9 Regulación de causas que motiven altas y bajas del centro.
 - 11.10 Normas generales de convivencia.
 - 11.11 Normas de utilización de las dependencias (habitaciones, comedor, baños, pasillo, patio, terraza, colegio...).
 - 11.12 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 (N.º 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.

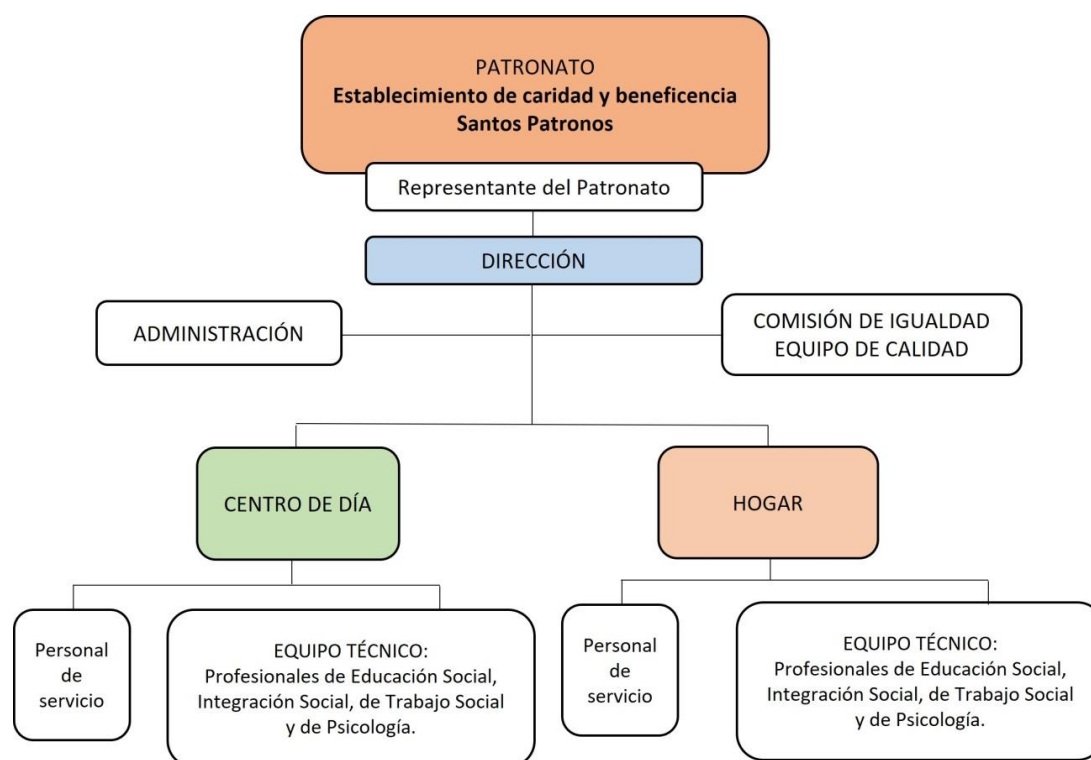
Los valores de una entidad son principios éticos que tratan de regir la actuación profesional de su Equipo Profesional. En ECB Santos Patronos fueron actualizados durante el curso 2020/2021 para ser reflejo de la intervención socioeducativa que se realiza en los dos servicios que dispone. Los valores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

Centro de régimen abierto en el que se proporcionará al niño, niña o adolescente, en situación de guarda o tutela administrativa, un lugar de residencia y convivencia y una atención orientada a su desarrollo holístico y comunitario. La educación integral potenciará al máximo las fortalezas de la persona protegida y su desarrollo intelectual, social, afectivo y de salud, proporcionando un ambiente seguro, enriquecedor y con oportunidades de relación para establecer vínculos positivos (p. 17679).

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 necesario 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.
 - Propuestas y acompañamiento a citas médicas, judiciales, laborales, administraciones públicas...
- 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 evaluación individual de las diversas áreas y ámbitos de intervención.
 - Selección de métodos y técnicas de recogida de información para realizar la evaluación individual.
 - Preparación, convocatoria y realización de entrevistas con la familia biológica, educadora o allegada, si el Plan de Protección lo prevé para la recogida de información
 - Preparación, convocatoria y realización de entrevistas con los profesionales del centro educativo o prelaboral.
 - Seguimiento de la recogida de información para la evaluación individual de los ámbitos y áreas del niño, niña o adolescente atendido.
 - Redacción del informe de evaluación individual de las diversas áreas y ámbitos de intervención.
- 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, si el Plan de Protección lo prevé.
 - 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: Acompañamiento en las actividades de visita y/o relación telefónica o escrita para el fomento y desarrollo de habilidades filioparentales positivas.
 - 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.
- Realizar la programación específica de tiempo libre y de ocio y colaborar en la realización y evaluación de la programación general.
- Realizar y colaborar en la elaboración de la memoria anual del recurso.
- 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 de la persona acompañada de forma previa a su llegada al Hogar y durante el mismo.
- 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 por el Hogar.

- 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.)
- Colaborar en la sensibilización de familias de acogida.

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 y las niñas, niños y adolescentes, para el reconocimiento individual o grupal de su problemática, y la colaboración en las evaluaciones iniciales y en la intervención.
- 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 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.
- Administración y gestionar la tesorería.
- Realizar operaciones contables y fiscales.
- Contabilización de los asientos. Revisión de ingresos y pagar.
- Elaboración de eventos anuales.
- Control de facturas.
- Asesoramiento a la dirección

Profesional de limpieza:

- Limpieza de las instalaciones, mobiliario y equipamiento del office.
- Limpieza de las prendas de cama, paños de cocina, tapetes y cortinas.
- Limpieza de las prendas de ropa de niñas, niños y adolescentes.
- Cambio de ropa según las épocas del año.
- Realizar el inventario y hoja compra de los productos de limpieza.
- Informar respecto a desperfectos en equipos, mobiliario e instalaciones, así como de habitaciones con falta de orden.

2. CARTA DE SERVICIOS

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

- **Atención a las necesidades básicas materiales:** garantizar una adecuada prestación de los servicios de alojamiento, manutención, vestuario e higiene personal, dinero de bolsillo etc. utilizando criterios sociales normalizadores y adecuados a las diferentes edades y circunstancias personales.
- **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 especializada, detectando cualquier dificultad que pueda obstaculizar el adecuado desarrollo de los mismos.
- **Apoyo familiar:** se promoverá, atendiendo a la edad y características de la niña, niño y adolescente, la integración del trabajo con la familia dentro de su proceso formativo. El trabajo con la familia de origen, en los casos que así proceda, se convierte en objetivo prioritario de la intervención. Dicho abordaje se enmarcará en un plan de trabajo conjunto y coordinado con los Servicios Sociales Municipales y los Equipos Específicos de Intervención con Infancia y Adolescencia (EEIIA), donde se incluyan entre otras actuaciones: reuniones periódicas, visitas conjuntas domiciliarias, entrevistas familiares conjuntas, etc. Así mismo se plantearán objetivos dirigidos a la adquisición por parte de las familias de las habilidades necesarias para cuidar y educar a sus hijos e hijas. Estos objetivos se trabajarán tanto de forma individual como en grupo de padres y madres mediante actividades organizadas desde el centro y dirigidas a superar las dificultades (programas escuela de padres y madres).
- **Seguimiento educativo:** seguimiento del proceso de desarrollo educativo de forma individual de los niños, niñas y adolescentes en edad escolar. Lo cual implica para la residencia u hogar un trabajo en red con el centro o recurso educativo y de coordinación constante con reuniones programadas de coordinación, intervenciones conjuntas, reuniones técnicas, etc. Así como los procesos de

alfabetización, conocimiento del idioma y pautas culturales a los niños, niñas y adolescentes extranjeros no acompañados, que les permita su derivación a recursos normalizados e inclusivos.

- **Atención psicosocial y terapéutica:** que apoye la adquisición de habilidades sociales y atienda a conflictos psicológicos de la niña, niño y adolescente que impiden u obstaculicen el desarrollo madurativo o la capacidad de socialización.
- **Atención a la autonomía personal,** desarrollando actuaciones dirigidas a la adquisición de habilidades para la autonomía e independencia, tales como programas de desarrollo de hábitos laborales, habilidades sociales, habilidades cognitivas, de vida independiente, de bienestar personal, resolución de problemas, de relaciones sanas de pareja, que promuevan el empoderamiento de los niños, niñas y adolescentes.
- **Apoyo y acompañamiento en las gestiones administrativas** y documentales necesarias.
- **Atención y seguimiento del historial de salud** de la niña, niño 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.
- **Actividades culturales, deportivas y recreativas:** el hogar o residencia programará y desarrollará actividades con los niños, niñas y adolescentes, potenciando la participación e inclusión de estos en actividades de ocio educativo y tiempo libre.
- **Actividades orientadas al fomento de buenas prácticas en el uso de las nuevas tecnologías y las redes sociales** para las niñas, niños y adolescentes y personal educativo del hogar o residencia, orientados a la prevención de los delitos cometidos o difundidos por vía informática (en especial, el «sexting» y el «ciberacoso»).
- **Actividades destinadas a trabajar la diversidad familiar** con el fin de garantizar que los niños, niñas y adolescentes que sean susceptibles de ser acogidos sean conocedores de la diversidad familiar por razón de la orientación sexual, identidad de género, expresión de género y/o desarrollo sexual.
- **Perspectiva transversal de género** en todas las actividades desarrolladas en el hogar.
- **Atención a la participación y toma de decisiones** de las niñas, niños y adolescentes en su proceso educativo y en la dinámica del hogar o residencia.

El hogar Santos a se organiza para estar en disposición de llevar a término cada una de estas prestaciones en función de las necesidades para el despliegue y disfrute de derechos de las niñas, niños y adolescentes atendidas.

3. FORMA DE PAGO Y FACTURACIÓN:

No existe una carta de precios, pago o facturación vinculada a las prestaciones que el H-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.

Este hecho se produce en paralelo a la participación y colaboración que las familias puedan realizar en el cuidado, según su Plan de Protección, del niño, niña o adolescente atendido, cuando se encuentra bajo su responsabilidad.

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

El hogar 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 hogar 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 de guarda o de tutela de la niña, niño o adolescente en la que se hace constar que el hogar Santos Patronos es el Hogar de acogimiento designado para su atención, y que su persona responsable es la persona que ejerce su guarda.

Tras el alta, el hogar Santos Patronos debe realizar una valoración y diagnóstico de mayor especialización que el realizado en los niveles de Atención Primaria de Servicios Sociales para adaptar el Plan Personalizado de Intervención Social, a través del Plan de Atención Individualizada del que es corresponsable.

La baja o salida se produce a través de la resolución administrativa de cese de medida, en la que se indica que la medida de protección de la niña, niño o adolescente se ha modificado, finalizado o es llevada a término por otro centro de servicios sociales.

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 hogar 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:

- Obtener una información completa, veraz, continuada, comprensible, accesible, suficiente y eficaz sobre la atención social y sobre las condiciones de acceso a la misma.
- Obtener una respuesta motivada, diligente y eficaz ante su demanda y obtener la resolución a su demanda del centro, en un plazo máximo razonable.
- 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/as residentes a un programa de tratamiento individualizado y a participar en las actividades del centro.
- r) Derecho a comunicarse libremente con sus padres, representantes legales, familiares u otras personas, y a disfrutar de salidas y permisos, con arreglo a lo dispuesto en la LORPM y sus normas de desarrollo.
- s) Derecho a comunicarse reservadamente con sus letrados, con el Juez de Menores competente, con el Ministerio Fiscal y con los servicios de inspección competentes.
- t) 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.

- u) 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.
- v) 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.
- w) 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.
- x) 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.
- y) Derecho a recibir una alimentación equilibrada y adecuada que respete su orientación religiosa y en todo caso que atienda sus problemas médicos.
- z) El derecho de acceso a su historia social única se realizará por la persona titular de la patria potestad o tutela, así como por el Ministerio Fiscal.

5.2 OBLIGACIONES DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES ATENDIDAS

Los niños, niñas y adolescentes acogidos y atendidos en el hogar 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) Asistir a las entrevistas con el personal de los equipos profesionales de servicios sociales, así como realizar las actuaciones prescritas como parte de sus itinerarios en el proceso de intervención social.
- k) Respetar los derechos reconocidos a las personas usuarias y a las personas profesionales en esta ley.
- l) Cumplir con el reglamento de régimen interior del centro.
- m) 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 acogido y atendido 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 de Protección de la niña, niño o adolescente establecido por la Administración Pública:

- 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 Hogar 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 Hogar 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) La supervisión profesional estableciéndose para ello equipos supervisores de servicios sociales reconocidos para ejercer estas tareas.
- k) Renunciar a prestar atención profesional ante situaciones de injurias, amenazas o agresiones contra ellas, siempre que ello no comporte desatención.
- l) 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.
- m) Que se cumpla en su puesto de trabajo la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, salud e higiene laboral.
- n) Al ejercicio efectivo de las funciones y tareas propias de su condición profesional.

- o) Unas condiciones laborales dignas y acordes a su categoría profesional sin que se puedan dar situaciones de discriminación de ningún tipo.
- p) 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, así como las pertenencias de los niños, niñas y adolescentes atendidos y del equipo profesional.

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. Para el hogar Santos Patronos este hecho no se produce ni de forma aislada ni puntual en su vida, y por ello es tratado como un proceso en el que están invitadas también, en la medida que el Plan de Protección lo permita, sus propias familias. En el hogar 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 hogar Santos Patronos.

Para que los procesos de participación y decisión de las niñas, niños y en la dinámica del Hogar y en sus proyectos de vida se lleven a cabo adecuada y satisfactoriamente, en el hogar 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 Hogar 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:

La participación de las niñas, niños y adolescentes atendidos se inicia con un proceso de información, tanto respecto a la dinámica de funcionamiento del Hogar, como de su proyecto y situación personal.

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 Hogar Santos Patronos es invitarle, a ser posible junto a su familia, a conocer las instalaciones y funcionamiento básico antes de su ingreso. 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.

- Preparación de las niñas, niños y adolescentes que ya conviven en el Hogar: se les informa de cuándo se va a recibir a una nueva o un nuevo miembro en el Hogar y se les invita a realizar una buena acogida a la nueva o nuevo integrante del grupo.
- Explicación del funcionamiento diario del Hogar: El día de su llegada se informa al nuevo niño, niña o adolescente del funcionamiento diario del Hogar, de las rutinas que se suelen seguir y los horarios y actividades habituales.
- Presentación de los niños, niñas y adolescentes que conviven en el Hogar: El primer día o en los días consecutivos se realiza un consejo de grupo con dinámicas de presentación y que sus compañeras y compañeros expongan desde el punto de vista el funcionamiento diario del Hogar 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.
 - Actividades extraescolares y de ocio y tiempo libre de la localidad.
 - Aspectos vinculados con la convivencia diaria.
- Representación en los diversos Consejos de Participación: el hogar Santos Patronos presenta a los niños, niñas y adolescentes a los que atiende las opciones para formar parte de los diversos consejos de participación en los que la infancia y adolescencia tiene cabida, tanto a nivel de centro, como local o autonómico.

INFORMACIÓN DEL PROYECTO Y SITUACIÓN PERSONAL:

- Plan de Protección: el equipo de trabajo, de forma coordinada por la Dirección, presenta a la niña, niño y adolescente las circunstancias que han motivado su acogida dentro del sistema de protección y en particular dentro de un Hogar. Esta información se proporciona con un lenguaje adaptado a cada niño, niña y adolescente atendido y conectando sus experiencias previas (experiencia en un Centro de Día, Centro de Recepción, contacto con el equipo de Atención Primaria de Servicios Sociales...). La actualización de esta información también se lleva a término durante todo el tiempo de acogida de la niña, niño y adolescente.
- Información de la familia y comunidad de referencia: el equipo de trabajo, de forma coordinada por la Dirección, proporciona al niño, niña 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, 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.
- Información sobre los recursos que ofrece la comunidad a su salida del Hogar: Se proporciona a todos los niños, niñas y adolescentes información respecto a los recursos de la comunidad de recepción en el momento de su salida del Hogar.

ORIENTACIÓN:

- Acompañamiento personal: cada niña, niño o adolescente atendido dispone de dos educadoras o educadores sociales 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 Protección. Parte de esta orientación se materializa también en la selección de objetivos, que, junto a ellas y ellos, se realiza para la construcción del Plan Atención Individualizado.
- Orientación psicológica: cada niño, niña 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 técnico.
- Orientación tras la salida del Hogar: el niño, niña y adolescente atendido tiene la opción de que el equipo de trabajo que le ha atendido a su paso por el Hogar, pueda prestarle orientación para el seguimiento de sus objetivos de su proyecto de vida a su salida. Para ello se planifican diferentes encuentros con la niña, niño o adolescente atendido, con su familia (si la situación lo permite), y la persona profesional de referencia del equipo de Atención Primaria de Servicios Sociales del municipio de recepción.

IMPLICACIÓN:

- Acompañamiento personal: una de las funciones de los encuentros mantenidos entre las niñas, niños y adolescentes atendidos con sus educadoras o educadores sociales de referencia en el Hogar, 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. Es en estos encuentros donde se trabaja de forma activa para que los niños, niñas y adolescentes atendidos sean partícipes activos de su proceso vital. Esto se lleva a término a través del Plan de Atención Individualizado al realizar la propuesta, análisis, selección, seguimiento y evaluación de sus objetivos de trabajo personal. El “Compromiso de conformidad con el proceso terapéutico, educativo y asistencial” queda evidenciado a través de la participación y firma de cada niño, niña y adolescente en el PAI.
- Consejos de Grupo Educativo: su organización trata de velar por que las niñas, niños y adolescentes atendidos puedan:
 - Responsabilizarse de las tareas diarias del Hogar.
 - Identificar y proponer soluciones a los problemas de convivencia diaria entre compañeras y compañeros.
 - Actuar sobre su comunidad de referencia.
 - Realizar propuestas para la mejora de la organización y funcionamiento del H-SP.
- 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 los niños, niñas 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 hogar Santos Patronos incorpora a las familias en las actuaciones educativas, terapéuticas, rehabilitadoras 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 como 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, y el proyecto grupal que preparan los niños, niñas y adolescentes durante el curso. En la reunión realizada a final de curso se presenta una valoración sobre las actividades desarrolladas y la consecución de los objetivos de la programación.
- Encuentro personal de inicio de curso: Se lleva a término en los primeros meses del curso. Se trata de un encuentro de trabajo con cada familia y el educador o educadora social 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 Hogar 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 Protección así lo aconseje. En este encuentro se informa de los objetivos del Plan de Atención Individualizado 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.
- Información sobre los recursos que ofrece la comunidad a su salida del Hogar: Se proporciona a todas las familias información respecto a los recursos de la comunidad disponibles para la niña, niño o adolescente atendido en el momento de su salida del Hogar.

ORIENTACIÓN:

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

- Espacio de atención a las familias: espacio en el que las familias pueden ser atendidas de forma individual a demanda o por invitación de los profesionales del recurso. Se recogen y abordan sus inquietudes, necesidades y problemáticas de su día a día para favorecer el empoderamiento personal y de la unidad de convivencia. Se proporciona de este modo: a) aprendizaje respecto habilidades y pautas parentales y de convivencia, b) un espacio de reflexión, c) un seguimiento y actualización de los compromisos adquiridos por la familia respecto al Plan de Atención Individualizada.
- Sesiones grupales: sesiones con carácter grupal con las familias. En cada una de las sesiones se aborda una temática diferente, a través de las que se facilita 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.

- Gestión e información de trámites sociales y escolares: apoyo 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.
- Orientación tras la salida del Hogar: la familia (si la situación lo permite) tiene la opción de que el equipo de trabajo que le ha atendido a su paso por el Hogar pueda prestarle orientación para la atención de la niña, niño o adolescente atendido. Para ello se planifican diferentes contactos con la familia, el niño, niña o adolescente atendido y la persona profesional de referencia del equipo de Atención Primaria de Servicios Sociales del municipio de recepción.

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 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 Plan de Atención Individualizado.
- 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 H-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 H-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 H-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, a semejanza de cualquier casa, el hogar 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:

El hogar Santos Patronos es un recurso residencial de carácter abierto donde niñas, niños y adolescentes pasan un periodo de su vida. La función protectora del H-SP debe encontrar un equilibrio con la normalización, participación y libertad de elección de las niñas, niños y adolescentes atendidos. Esto se concreta de forma individual para cada persona atendida y se produce en función de la progresiva capacidad que tiene para hacer efectivos sus derechos y responsabilidades de forma autónoma.

Al tener cada niño, niña y adolescente una vida diferenciada debe seguir también un sistema de entradas y salidas propio y conforme a sus necesidades. Este sistema se determina por el Equipo Técnico y es aprobado y supervisado por la Dirección.

Todas las personas atendidas deben tener autorización para salir del Hogar. Además, en todos los casos, cada niño, niña o adolescente informará de su salida al Equipo Técnico en turno para confirmar así tal hecho y su hora de regreso.

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 Hogar 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 SISTEMA DE VISITAS Y CONTACTOS

La autorización de los contactos, independientemente de su modalidad, de cada niño, niña o adolescente atendido con su familia u otras personas se circunscribe a lo dispuesto por la Administración Pública a través de las resoluciones y/o autorizaciones que extiende para cada una de las personas atendidas. En cualquier caso, cada niña, niño y adolescente tiene la posibilidad de informar a la Administración Pública de su interés en iniciar, finalizar o modificar estas.

El H-SP, siguiendo el Plan de Protección y las resoluciones de la Administración Pública concreta las condiciones de estos contactos para que estos sean posibles dentro de la organización del Hogar y el superior interés de cada niño, niña o adolescente atendido.

Dadas las cada vez mayores posibilidades de relación que las TIC's ofrecen a la sociedad, queda fuera de alcance del H-SP la gestión completa de todo contacto que se pueda producir, más allá de la voluntad y compromiso de las partes a seguir las pautas establecidas por el H-SP.

Visitas de familias y personas allegadas a las personas atendidas:

Visitas sin pernocta:

La persona responsable, a través del Equipo Técnico del hogar Santos Patronos, gestiona la ejecución de las visitas de familias y personas allegadas de las niñas, niños y adolescentes atendidos que hayan sido autorizadas de forma previa por la Administración Pública.

Esto se podrá llevar a término o de forma supervisada (en un espacio accesorio al Hogar o en un espacio público) o de forma autónoma según las indicaciones de la Administración Pública y el Interés Superior del niño, niña o adolescente.

El H-SP es un espacio residencial de convivencia de diferentes niñas, niños y adolescentes que requiere una gestión particular para que los derechos, entre otros los de privacidad y respeto, de unas personas no se opongan a los de otras. En consideración a esta especial atención, las familias y otras personas allegadas de los niños, niñas y adolescentes no tienen autorizado el acceso al Hogar.

Visitas con pernocta:

Las niñas, niños y adolescentes tienen la opción de ser autorizados por la Administración Pública para disfrutar de visitas con sus familias y/o personas allegadas por varios días seguidos incluyendo las noches. La persona responsable, a través del Equipo Técnico del H-SP, gestionan los contactos y las consideraciones necesarias para su implementación y seguimiento.

Contactos telefónicos:

El Equipo Técnico, previo visto bueno de la Dirección y en su caso la autorización de la Administración Pública o Plan de Protección determina para cada niño, niña y adolescente atendido que lo solicite el día o días de la semana, así como el horario para poder recibir llamadas de sus familiares. La frecuencia y duración se establecerá en función de la organización del Hogar y posibilidades de cada niño, niña y adolescente. De forma general, estos contactos se producirán con las personas específicas no siendo válido el contacto con la globalidad de la familia.

Fuera de este horario, salvo excepción razonada por el o la miembro del Equipo Técnico en turno, no se facilitarán los contactos telefónicos.

11.3 REGULACIÓN DEL USO DEL TELÉFONO Y OTROS SISTEMAS DE COMUNICACIÓN

Cualquier regulación que realice el hogar Santos Patronos respecto a posesión y uso de aparatos y aplicaciones de comunicación (móviles, tablets, ordenadores, videojuegos...)

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

El hogar Santos Patronos pone a disposición aparatos de comunicación para que de forma puntual puedan ser empleados por los niños, niñas y adolescentes atendidos que los tengan autorizados.

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

De forma general, cuando estos tengan un mínimo de 14 años pueden, de forma justificada, solicitar a la persona responsable emplear aparatos de comunicación y tecnológicos propios, quien deberá autorizarlo si procede.

La introducción al Hogar de aparatos de comunicación y tecnológicos ajenos al propio Hogar debe ser autorizada por la Dirección. Para ello, el H-SP deberá poder ratificar la propiedad del aparato de comunicación.

Uso de aparatos de comunicación y tecnológicos:

Cualquier niña, niño y adolescente que quiera hacer uso de aparatos de comunicación y tecnológicos (móviles, tablets, ordenadores, videojuegos...) debe recibir una autorización por parte de la Dirección. La Dirección podrá autorizarlo si procede cuando el niño, niña o adolescente haya completado un Plan de Buen Uso de TIC's y firmado un compromiso general de buen uso de estas. La autorización de la Dirección quedará evidenciada posteriormente en un contrato donde se especificarán las condiciones de uso, que serán individuales y tendrán un carácter evolutivo en función de las competencias mostradas en cada momento para cada niño, niña o adolescente.

La autorización por parte de la Dirección no supone una autorización ilimitada. Cualquier cambio en las circunstancias podrá suponer el cese de la autorización o la actualización del contrato.

Las condiciones generales para el uso de aparatos de comunicación y tecnológicos son:

- El uso de los aparatos de comunicación y tecnológicos debe seguir el código de buen uso aprendido en el Plan de Buen Uso de las TIC's previo, así como las características particulares del contrato individual firmado.
- El uso de los aparatos de comunicación y tecnológicos no debe entorpecer el desarrollo integral ni bienestar de ninguno de los niños, niñas ni adolescentes atendidos en el Hogar, incluidas las personas que individualmente realicen uso de estos.
- La responsabilidad del aparato de comunicación y tecnológico y sus accesorios es de su persona propietaria, o de la persona que hace uso cuando estos sean propiedad del H-SP.
- El aparato de comunicación es personal e intransferible.
- No se podrán emplear durante el tiempo de comida o cena. Tampoco durante el desarrollo de actividades de grupo.
- Con motivo de favorecer el descanso físico y la salud mental se establece una franja horaria de desconexión nocturna, donde los aparatos de comunicación y tecnológicos están bajo la guarda del Equipo Técnico.

- Los aparatos de comunicación y tecnológicos deben ser guardados por el Equipo Técnico quien los facilitará al niño, niña adolescente que lo tenga autorizado para los momentos en que tenga autorizado su uso. 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, lo que supone un ejercicio de previsión para el niño, niña y adolescente interesada en hacer uso del mismo.
- El móvil podrá empezar a emplearse a partir de los 14 años, salvo autorización expresa de la Dirección.

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

Las redes sociales y otras aplicaciones móviles son un instrumento de comunicación y especialmente de socialización entre las niñas, niños y adolescentes en la actualidad. No obstante, también pueden ser causa de perjuicios, incluso realizando un buen uso de ellos. Por esta cuestión el hogar Santos Patronos apuesta por el uso responsable de estas, acompañado por una regulación, competencia y supervisión continua adaptadas no solo a la edad, sino a la competencia personal de cada niño, niña o adolescente atendido.

La creación de cuentas en redes sociales y en aplicaciones móviles y su uso en el H-SP se encuentra sujeta a:

- La edad legal establecida por la legislación, así como a la establecida o recomendada por la propia red social o aplicación.
- La competencia demostrada en las interacciones personales en la propia vida del niño, niña y/o adolescentes en sus diferentes ámbitos (Hogar, centro educativo, familia, espacio comunitario...)
- La competencia digital y responsabilidad demostrada en el buen uso de los aparatos de comunicación.

11.4 HORARIO GENERAL DE ACTIVIDADES Y COMIDAS

La organización habitual de las niñas, niños y adolescentes sigue un horario diferenciado según la época del año y edad. Este horario es flexible y se toma como referencia, dado que cada niño, niña y adolescente tiene una realidad que abordar de forma particular. Ejemplo de esta diversidad son: las diversas actividades extraescolares que se realizan en los diferentes recursos de la población o la asistencia a centros educativos de Alzira y alrededores con horarios diferentes.

Además, las actividades y horarios de referencia también están sujetas a variaciones y adaptaciones, en función de las edades, necesidades y demandas de los niños, niñas o adolescentes; especialmente de los que permanecen en la residencia durante el fin de semana y periodos vacacionales. Es de especial relevancia la adaptación del horario que se hace cada curso escolar para determinar los momentos en que se llevan a término las diversas actividades grupales que materializan la Programación Anual y de los diferentes programas de intervención exigidos por la Administración Pública.

HORARIO DE DÍAS LECTIVOS (Y SUS VÍSPERAS):

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	PRIMARIA	SECUNDARIA
Levantase – Aseo					7:50	7:00
Desayuno					8:20	7:15
Horario escolar					9:00	8:00
Comida					Según centro educativo	14:15
Tiempo Libre / Descanso / Duchas / Tareas de estudio					16:00	15:00
Merienda					17:30	17:30
Tareas de estudio					18:00	18:00
Juegos / Salidas / Actividades deportivas / Tareas de estudio / Duchas					19:00	19:00
Duchas / Tiempo Libre					19:30	20:00
Cena					20:30	20:30
Aseo / Tiempo Libre					21:30	21:30
Acostarse					22:00	22:30

DÍAS NO LECTIVOS, VACACIONES (Y SUS VÍSPERAS):

ACTIVIDAD	PRIMARIA	SECUNDARIA
Aseo y desayuno	10:30	10:30
Organización de habitaciones y hogar	11:00	11:00
Deberes / Actividad programada (salida, talleres, juegos...)	11:30	11:30
Comida	14:00	14:00
Tiempo Libre / Descanso / Lectura / Ducha	14:45	14:45
Merienda	17:30	17:30
Actividad programada (salida, talleres, juegos...)	18:00	18:00
Ducha	20:00	20:00
Cena	21:00	21:00
Aseo / Tiempo Libre	21:45	21:45
Acostarse	22:30 o en función de la actividad programada.	23:30 o en función de la actividad programada.

11.5 REGULACION DEL SERVICIO DE TRANSPORTE

El hogar 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 Hogar, el uso de este servicio será autorizado por la Dirección.

El uso del resto de transportes públicos, que impliquen la salida fuera de la ciudad de Alzira, serán autorizados por la Dirección del Hogar, previa autorización o aceptación por la Administración Pública, quien establecerá si para tal viaje se requiere el acompañamiento del Equipo Técnico.

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

Atendiendo al principio de subsidiariedad, el H-SP utiliza los recursos públicos en las diversas áreas (sanitaria y de salud mental, escolar, de vivienda, sociocultural, de promoción laboral, de supervisión organizacional y de intervención profesional, así como cualquier otra) 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 H-SP se potencia la sociabilidad de las niñas, niños y adolescentes a través de:

- La matriculación en los diversos centros educativos.
- 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, promoción de paseos autónomos.

11.7 REGULACIÓN DE TRASLADOS A SERVICIOS SANITARIOS Y URGENCIAS MÉDICAS.

La gestión previa, así como el acompañamiento a los servicios sanitarios, es realizado por las y los miembros del Equipo Técnico.

Para todos los casos, las decisiones sanitarias son tomadas por las personas que ostentan la tutela de los niños, niñas y adolescentes atendidos (persona responsable de la Administración Pública con tal competencia específica o sus familias según el caso). A estas personas se les informa tanto del consejo profesional sanitario, así como de la opinión de los niños, niñas y adolescentes atendidos respecto al tratamiento planteado.

11.8 APORTACIÓN DE ROPA Y OTROS ENSERES

El vestuario es una de las concreciones incluidas en el servicio de atención de las necesidades básicas materiales que presta el H-SP. Este se lleva a término en el Hogar de forma abierta y flexible para dar respuesta a los requerimientos personales de cada una de las niñas, niños y adolescentes atendidas.

El Hogar proporciona la ropa y otros enseres básicos suficientes para atender las necesidades de los niños, niñas y adolescentes durante todo el año. Pese a que el Hogar dispone de un conjunto propio de ropa que puede facilitarles, en aras de los principios de normalización e inclusión se procura adquirir la ropa y enseres en las tiendas y centros comerciales de referencia donde cada una de las niñas, niños y adolescentes desarrolla su capacidad de elección.

De forma complementaria, y en función del Plan de Protección, el Hogar implica a las familias para que puedan involucrarse en este sentido en la atención de los niños, niñas y adolescentes.

Dado el interés de algunas niñas, niños y adolescentes por disponer de ropa y enseres particulares que superan lo caracterizado como aceptable, estas y estos tienen la opción de poder hacer uso de su dinero de bolsillo proporcionado semanalmente por el Hogar para realizar tal compra ya sea de forma combinada con la aportación que el Hogar realiza para esa compra, o de forma completamente autónoma según la circunstancia. Esta forma de proceder fomenta el hábito de ahorro, así como responsabiliza a las personas atendidas en el uso del dinero.

11.9 REGULACIÓN DE CAUSAS QUE MOTIVEN ALTAS Y BAJAS DEL CENTRO

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

El hogar 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 su “techo terapéutico” en el recurso. Esta comunicación incorporará la documentación y descripción de actuaciones llevadas a término hasta el momento.

11.10 NORMAS GENERALES DE CONVIVENCIA

El hogar 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 Hogar: tanto niños, niñas y adolescentes, como Equipo de Trabajo.

Normas de uso generales de convivencia y relación para toda persona en el H-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 Hogar.
- 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 y los tiempos de descanso.
- Seguir el horario general del H-SP y facilitar que todas las personas puedan seguirlo en igualdad de condiciones según la edad y funciones.
- Reproducir música o hacer ruido en los tiempos, forma y lugares previstos para ello, haciéndolo sin molestar la actividad de otras personas.
- Respetar la privacidad de todas las personas. Esta privacidad se vulnera al:
 - Escuchar conversaciones de otras personas, ya sea por teléfono, videoconferencia o presencialmente.
 - Mirar los escritos y documentos que realizan otras personas o sobre otras personas.
 - Mirar la actividad que otras personas llevan a término en los aparatos de comunicación.
 - Entrar en las habitaciones ajenas sin haber obtenido el permiso correspondiente.
 - Abrir o mirar en el interior de cajones, armarios, bolsas... de otras personas sin el permiso correspondiente.
 - Mirar o hacer uso de las redes sociales o aplicaciones de comunicación de otras personas.
- Mantener el Hogar limpio y ordenado.
- Hacer uso del calzado y prendas de ropa adecuadas en todo el hogar.
- No intercambiar calzado o prendas de ropa.
- 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.
- Hacer uso de los aparatos de comunicación (ordenador, móvil, tablets, redes sociales, app...) según las pautas de uso general y del contrato individual en particular.
- No facilitar el acceso ni la salida del Hogar a ninguna persona.
- No introducir ni emplear en el Hogar sustancias tóxicas, armas, objetos cortantes o punzantes, drogas, alcohol ni vehículos.
- No fumar en las instalaciones del Hogar 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.

11.11 NORMAS DE UTILIZACIÓN DE LAS DEPENDENCIAS (HABITACIONES, COMEDOR, BAÑOS, PASILLO, PATIO, TERRAZA, COLEGIO...)

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 H-SP y que son de obligado cumplimiento tanto para niñas, niños y adolescentes como para miembros del equipo profesional.

El H-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 las habitaciones:

Las habitaciones son el lugar de descanso y privacidad de las niñas, niños y adolescentes. Allí disponen de armario cerrado con llave donde poder guardar su ropa y enseres personales. También disponen de silla con escritorio donde poder trabajar.

La distribución de niños, niñas y adolescentes por habitaciones es competencia del Equipo Técnico, que lo hace: atendiendo a las necesidades de las personas atendidas, la organización del Hogar, y el fomento de la mejora de la convivencia entre niñas, niños y adolescentes atendidos. Las niñas, niños y adolescentes pueden hacer constar su interés particular por disponer de alguna de las habitaciones, pero esto no será determinante en la decisión.

A las habitaciones accederán y serán usadas solo por las personas asignadas a cada habitación, sin perjuicio del acceso que el equipo profesional deba realizar para llevar a término sus funciones. En aras de garantizar la privacidad, cualquier persona, debe solicitar el acceso antes de entrar a una habitación.

El mobiliario de cada habitación será empleado solo por el niño, niña o adolescente al que esté asignado.

Las niñas, niños y adolescentes pueden personalizar su habitación con fotografías, imágenes y otra decoración que no suponga la alteración de la distribución del mobiliario, ni un perjuicio para el mismo o la infraestructura, ni una invasión del espacio y derechos de otra persona en el caso de habitaciones compartidas.

Cada niño, niña y adolescente debe hacerse la cama cada día, así como cambiarse las sábanas y echarlas a lavar según el calendario de limpieza. Además, debe mantener su habitación limpia y ordenada. Esto puede ser motivo de una acción socioeducativa de intervención del Equipo Técnico, que bajo el acuerdo con el niño, niña y adolescente incluya la revisión de su armario y pertenencias en su compañía.

El Equipo Técnico controla la climatización de las habitaciones en función del clima, las horas de uso previstas y la salud y características de las personas asignadas a cada habitación.

En las habitaciones queda prohibido almacenar o tomar cualquier tipo de bebida y comida.

No deben ser empleadas como un espacio de reunión, dado que para ello se encuentra el comedor. Tampoco son un lugar de almacenaje, sus pertenencias deben estar guardadas, organizadas y limpias en su correspondiente mobiliario.

Se exime al equipo profesional ante intervenciones de urgencia motivadas por la seguridad de las niñas, niños y adolescentes atendidas, la consideración de la vulneración de alguno de sus derechos o las normas contempladas en este documento, el disponer de su permiso para el acceso a las habitaciones, mobiliario o cualquier enser personal. Ante tal circunstancia será siempre informada la Dirección, preferentemente de forma previa para obtener su autorización.

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. Se componen de dos zonas diferenciadas: una zona común y una zona privada. La zona común está destinada al lavado de manos y uso de espejos. Esta zona puede ser empleada por varias personas al mismo tiempo (máximo 3). La zona privada está compuesta por la ducha y el retrete. Se da la excepción en el baño adaptado a personas con movilidad reducida, donde ambas zonas se ubican en un mismo lugar y por tanto se asumen ambos como espacios privados. Las zonas privadas no pueden ser compartidas en un mismo momento, siendo su uso únicamente individual.

El Equipo Técnico del hogar Santos Patronos organiza la asignación de baños a cada una de las niñas, niños y adolescentes en función de su número, movilidad... siendo esto variable en función de las necesidades y características de cada etapa del hogar Santos Patronos.

De forma puntual y bajo la autorización previa del o la miembro del Equipo Técnico en turno, cualquier niño, niña o adolescente podrá emplear un baño diferente al asignado.

El hogar Santos Patronos se organiza en torno a un horario compartido con todas las niñas, niños y adolescentes atendidos. En dicho horario se estipulan las franjas en las que el niño, niña o adolescentes puede hacer uso de la ducha. Fuera de este horario podrá ser empleado previa autorización del o la miembro del Equipo Técnico en turno o plan individual determinado por el mismo.

Cada niño, niña o adolescente se responsabiliza del uso que da al baño para minimizar el tiempo de espera de otras niñas, niños y adolescentes que también requieren utilizarlo; así como el gasto de agua caliente.

Cada niña, niño o adolescente tiene la obligación de dejar el baño limpio y recogido tras cada uso o en su efecto, informar al Equipo Técnico de cualquier incidencia.

El empleo de música en el baño se delimita a su uso dentro del horario establecido para las duchas, con aparatos no conectados a la corriente eléctrica y con un nivel de sonido que permita comunicación entre dentro y fuera del baño con la puerta cerrada.

No se puede fumar, comer o beber en el baño.

No se pueden conectar aparatos a la corriente eléctrica para su empleo dentro de la zona de duchas.

El baño no debe ser empleado como un espacio de reunión, dado que para ello se encuentra el comedor. Tampoco son un lugar de almacenaje, sus pertenencias deben estar guardadas, organizadas y limpias en su correspondiente mobiliario de su habitación.

Normas para el uso de los espacios comunes:

Office:

Es la dependencia destinada a almacenar, mantener en frío, calentar y terminar de presentar los alimentos a consumir. También empleada para: lavar y almacenar la cubertería, platos y vasos, así como realizar desayunos y meriendas.

El uso de los electrodomésticos está reservado al Equipo Técnico; su uso por parte de las niñas, niños y adolescentes queda restringido al uso bajo supervisión del Equipo Técnico.

Dado su tamaño el aforo del office será de dos personas atendidas, más algún miembro del Equipo Técnico. El office no debe ser empleado como un espacio de reunión, puesto que para ello se encuentra el comedor.

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

El empleo de música en el office se delimita a su uso dentro del horario establecido para realizar las tareas del hogar asignadas, con aparatos no conectados a la corriente eléctrica y con un nivel de sonido que permita comunicación entre dentro y fuera del office con la puerta cerrada.

Se debe vestir de forma adecuada y limpia para procurar la salud de todas las personas, incluido el calzado.

Pasillos:

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

Con la finalidad de prevenir accidentes, no se puede correr ni saltar por el pasillo. Tampoco se puede usar como una zona de juego, reunión o almacenaje.

Se debe vestir de forma adecuada y limpia para procurar la salud de todas las personas. Esto se destaca especialmente en los momentos de entrada y salida de la ducha.

Comedor y zona de estudio:

En la dependencia destinada al comedor se distinguen tres zonas con funciones diferenciadas: estudio, mesa de comida y cena, y zona de televisión. Las tres zonas comparten dependencia y su función estará marcada por el horario que organiza la actividad del Hogar.

Durante el tiempo de estudio se debe permitir la concentración en la tarea. En este tiempo las actividades de ocio deberán posponerse, por lo que personas que requieran escuchar cualquier audio lo harán con auriculares.

Durante el tiempo de ocio los niños, niñas y adolescentes pueden compartir un espacio común para entablar conversación, realizar juegos de mesa o ver la televisión.

Durante el tiempo de comidas y cenas, las mismas se llevan a término alrededor de la o las mesas. No existen disposiciones fijas para ser empleadas por las personas atendidas, pudiendo sentarse cada niño, niña y adolescente donde considere en función de las indicaciones del Equipo Técnico. El desarrollo de las comidas y cenas, así como su inicio y fin se realiza atendiendo a las consideraciones del Equipo Técnico. Además, durante las mismas no se permite el uso de móviles, a excepción del Equipo Técnico para el desarrollo de sus funciones.

Se debe vestir de forma adecuada y limpia para procurar el respeto y salud de todas las personas. Antes de cada comida será obligatorio el lavado de manos y tras ellas el lavado de dientes.

El Equipo Técnico controla la climatización del comedor en función del clima, las horas de uso previstas y la salud y características de las personas atendidas.

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 H-SP en la segunda 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.

No está permitido acceder a los espacios propios del colegio, más allá de las zonas determinadas para el acceso al Hogar.

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 ni se puede fumar en ellos.

En los accesos se debe vestir de forma adecuada.

Cualquier incidencia observada o conocida en los accesos debe ser comunicada a la mayor brevedad al Equipo Técnico o miembros del claustro del Colegio.

Habitación del Equipo Técnico:

La habitación del Equipo Técnico es el espacio cerrado con llave que emplea el Equipo Técnico para realizar las coordinaciones, comunicaciones, guardar material, almacenar las medicaciones, completar los registros de toma de medicamentos, custodiar las llaves del Hogar y enseres personales.

Su uso queda delimitado a los miembros del Equipo Técnico. Los niños, niñas y adolescentes del Hogar deben solicitar acceso desde el exterior, recibirlo para poder entrar y estar en todo momento bajo la supervisión del Equipo Técnico.

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

3ª planta

En la 3ª planta se ubica el servicio de Centro de Día Santos Patronos, además del despacho de la Dirección, salas de ordenadores, terraza y lavandería. Los niños, niñas y adolescentes del Hogar no pueden acceder a la 3ª planta sin la autorización de un miembro del Equipo Técnico, y cuando lo hagan lo harán bajo la supervisión del este.

Terraza:

Se ubica en la 3ª planta y su uso es compartido con el servicio de Centro de Día 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 Hogar para el ocio, lectura, conversación, deporte, dinámicas y talleres, e incluso realizar las comidas o cenas.

11.12 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 Hogar.
- 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 Hogar:

- 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 Hogar sin el permiso correspondiente, así como el retraso injustificado en la vuelta al mismo.
- h) Abandono o ausencia del centro educativo o programa prelaboral de forma injustificada.
- i) 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 Hogar 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 Hogar 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.
- c) Privación del régimen de sueño.
- d) Privación de asistencia al centro educativo o de inserción laboral.
- e) Privación del derecho de visita de su familia.
- 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) Realización de actividades en beneficio de la comunidad.
- e) Privación o limitación de incentivos.
- f) Restricción de actividades relacionadas con el ocio.
- g) Separación del grupo educativo.
- h) Limitación en el uso y posesión de las TIC's tanto dentro como fuera del Hogar.

MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Las medidas disciplinarias serán las siguientes:

- a) Amonestación oral y/o por escrito realizada por la persona responsable del Hogar.
- 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 Hogar.
- d) Realización de actividades en beneficio de la comunidad durante un tiempo máximo de 7 días.
- e) Privación o limitación de incentivos durante un máximo de 7 días.
- f) Restricción de actividades relacionadas con el ocio durante un máximo de 1 mes.
- g) Separación del grupo educativo durante un máximo de 7 días.
- h) Limitación en el uso y posesión de las TIC's tanto dentro como fuera del Hogar durante un máximo de 15 días.