

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

ALTERNATIVA EN MARCHA.

TIPO DE SERVICIO: PREVENCIÓN E INSERCIÓN SOCIAL.

SUBTIPOLOGÍA. SECTOR SOCIAL: MUJER / FAMILIA / (INMIGRACIÓN)

OTROS GRUPOS EN SITUACIÓN DE NECESIDAD.

TÍTULO I. PRESENTACIÓN

ARTÍCULO I. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Reglamento contempla todas las normas relativas a la gestión, organización y funcionamiento de la Asociación Alternativa en Marcha y será de obligada aplicación y cumplimiento tanto para los usuarios/as del centro como para los/as profesionales y voluntarios/as de la asociación.

El presente Reglamento recoge los derechos y deberes, garantías y obligaciones, tanto de Asociación Alternativa en Marcha (en adelante "AeM") que gestiona los diferentes proyectos para con los/as usuarios/as y los/as voluntarios/as y trabajadores/as de la misma, como los derechos y deberes, garantías y obligaciones de los/as profesionales y voluntarios/as del centro entre sí y para con los/as usuarios/as y los de los usuarios/as entre sí y para con los/as trabajadores/as y voluntarios/as de AeM.

ARTÍCULO II. MARCO LEGAL

Todas las normas relativas a la gestión, organización y funcionamiento del centro establecidas en el presente Reglamento se ajustarán a los principios constitucionales así como a la legislación vigente en España en materia laboral, de seguridad social, de integración social de minusválidos, de seguridad e higiene en el trabajo y de prevención de riesgos laborales y, en concreto, a las

leyes Ley Orgánica 15/99 de 13 de diciembre de Protección de Datos de carácter personal y reglamentos que la desarrollan, Ley 8/2001 de 13 de julio de Protección de Datos de carácter personal de la Comunidad de Madrid, Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, Reglamento del Consejo Europeo 1083/2006 de 11 de julio, Reglamento de la Comisión Europea 1828/2006, de 8 de diciembre, Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de Minusválidos, Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales y reglamentos que la desarrollan.

ARTÍCULO III. DESCRIPCIÓN DE LA ASOCIACIÓN ALTERNATIVA EN MARCHA

Alternativa en Marcha es una asociación centrada en la defensa de un mundo más justo a través de la acogida, el apoyo y el trabajo por la integración de madres en riesgo de exclusión social, mujeres refugiadas y familias sin recursos suficientes.

Datos jurídicos:

- Declarada de utilidad pública a nivel nacional por el Ministerio del Interior el 26 de octubre de 2011.
- Registrada ante el Ministerio del Interior con el número 133.813.
- Inscrita en el Ayuntamiento de Madrid el 20 de abril de 2011 con el nº 2482 como asociación de carácter social, adscrita al distrito de Ciudad Lineal y declarada de UP Municipal.
- Inscrita en la Comunidad de Madrid en el Registro de Entidades, Servicios y Centros de Acción Social y Servicios Sociales nº E-2200. E-1172/Cod.0796-16, mediante resolución nº 15526/94 de 18 de noviembre de 1994.
- Integrada en la Red Acoge, Federación de Entidades, en junio del 2015.
- Sello de calidad de la Fundación Lealtad desde enero del 2015.

La sede social de la Asociación se ubica en un local situado en la Calle Santa Felicidad, 23, C.P. 28017, Madrid. Dicho local cuenta con las instalaciones y equipamiento necesarios para su correcto funcionamiento.

ARTÍCULO V. OBLIGACIONES

De acuerdo con el presente reglamento, se considerarán obligaciones generales de la asociación AeM:

1. Mantener el centro, su equipamiento e instalaciones en perfectas condiciones de conservación y funcionamiento, debiendo, a tal efecto, hacerse cargo del mantenimiento y limpieza, así como llevar a cabo las reparaciones y reposiciones que sean necesarias, incluido las obras o reparaciones que afecten a la estructura resistente del edificio y los gastos derivados de la sustitución total de alguna o algunas de sus instalaciones que resulten necesarios a juicio de los servicios de inspección correspondientes.
2. Mantener en las condiciones de seguridad e higiene precisas en el local conforme a las disposiciones legales aplicables.
3. Suscribir los contratos de mantenimiento de todas aquellas instalaciones en los que sean necesarios.
4. Actuar de forma inmediata cuando se produzca cualquier incidencia que afecte al servicio, para restablecer el correcto funcionamiento del mismo.
5. Garantizar la prestación de los servicios de limpieza del local del centro de forma que se mantengan unas condiciones idóneas de higiene y limpieza
6. Asumir los gastos derivados del funcionamiento del centro referentes a consumo de agua, luz, teléfono, a mantenimiento de los equipos informáticos, a

adquisición de material de oficina e informático así como otro material reprográfico, etcétera, y la reposición de otros suministros, material de limpieza, desratizaciones y desinsectaciones, servicios telefónicos, postales y otras comunicaciones y seguros.

7. Aportar y gestionar el personal laboral y de voluntariado preciso para atender a las obligaciones de los diferentes proyectos de la asociación.

8. Tratar de manera confidencial los datos que se obtengan en el desempeño de las tareas de los diferentes proyectos y protegerlos conforme a la Ley de Protección de Datos de carácter personal. La Asociación Alternativa en Marcha guardará secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento de acuerdo con la normativa vigente y deberá cumplir las medidas de seguridad de los ficheros que determina el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

9. Elaborar la memoria anual del trabajo realizado en los diferentes proyectos.

10. Cumplir lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y especialmente lo indicado en sus artículos 9, 10, 12, y en el Reglamento que la desarrolla, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, así como lo dispuesto en la Ley 8/2001 de 13 de julio, de Protección de Datos de Carácter Personal en la Comunidad de Madrid.

11. Cumplir la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de higiene y seguridad en el trabajo, de integración social de minusválidos y de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales, en el Real Decreto

171/2004, de 30 enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de dicha Ley en materia de coordinación de actividades empresariales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, así como las que se promulguen durante la ejecución del contrato.

12. De acuerdo con el presente reglamento, se considerarán obligaciones de la Asociación Alternativa en Marcha con sede en el local situado en la Calle Santa Felicidad, 23, Madrid, respecto de los/as usuarios/as:

- Garantizar la gratuidad del servicio a todos/as los/as usuarios/as que lo sean, conforme al artículo V del presente Reglamento.
- Tener expediente de cada usuario/a con las fichas correspondientes a cada proyecto y demás documentos necesarios para el desempeño de la labor del centro y el cumplimiento de sus objetivos.
- Disponer y facilitar a los/as usuarios/as de la Asociación centro las normas y los derechos y deberes que supone el presente Reglamento de Régimen Interno.
- Disponer y facilitar a los/as usuarios/as las hojas de sugerencias y reclamaciones oficiales y garantizar su tramitación.
- Garantizar el respeto a los derechos fundamentales de los/as usuarios/as y demás derechos establecidos en la legislación vigente española.
- Garantizar en todo momento el respeto a las decisiones de los/as usuarios/as.
- Garantizar a los/as usuarios/as del centro la correcta protección de sus datos personales conforme a la Ley Orgánica 15/99 de 13 de diciembre de Protección de Datos de carácter personal y la Ley 8/2001 de 13 de julio de Protección de Datos de carácter personal de la Comunidad de Madrid.

De acuerdo con el presente Reglamento, se considerarán obligaciones de la Asociación Alternativa en Marcha respecto de los/as voluntarios/as:

- Asumir la gestión del voluntariado, que dependerá exclusivamente de la Asociación Alternativa en Marcha teniendo ésta todos los derechos y deberes inherentes a tal condición.
- Responder de las conductas del voluntariado que vayan en contra del correcto ejercicio de su labor, tanto frente a los/as usuarios/as y terceros/as como en relación a la administración pública que apoya los diferentes proyectos.
- Cumplir las disposiciones legales en materia de voluntariado vigentes: Ley 45/2015, de 14 de Octubre, de Voluntariado.
- Establecer una planificación que permita objetivar y organizar las tareas de cada persona voluntaria en la Asociación para cada uno de los servicios en los que participa.
- Identificar correctamente a los/as voluntarios/as de la asociación mediante su ficha de voluntariado conforme al marco legal establecido.
- Informar a los/as voluntarios/as de la Asociación de la existencia del presente Reglamento, así como de las obligaciones y garantías que contempla, en el momento en el que accedan al servicio.
- Garantizar la correcta protección de los datos personales de los/as trabajadores/as conforme a la Ley Orgánica 15/99 de 13 de diciembre de Protección de Datos de carácter personal y la Ley 8/2001 de 13 de julio de Protección de Datos de carácter personal de la Comunidad de Madrid.

De acuerdo con el presente Reglamento, se considerarán obligaciones de la Asociación Alternativa en Marcha respecto de los/as trabajadores/as del mismo:

- Asumir la gestión del personal, que dependerá exclusivamente de la Asociación Alternativa en Marcha teniendo ésta todos los derechos y deberes inherentes a tal condición.
- Responder de las conductas del personal que vayan en contra del correcto ejercicio profesional, tanto frente a los/as usuarios/as y terceros/as

como en relación a la administración pública que apoya los diferentes proyectos.

- Cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y seguridad e higiene en el trabajo, referidas al propio personal a su cargo.
- Establecer una planificación que permita objetivar la carga de trabajo de cada trabajador/a en cada uno de los servicios en los que participa.
- Identificar correctamente a los/as profesionales de la asociación mediante su contratación conforme al marco legal establecido en el convenio de aplicación.
- Informar a los/as trabajadores/as de la asociación de la existencia del presente Reglamento, así como de las obligaciones y garantías que contempla, en el momento en el que accedan al servicio.
- Garantizar la correcta protección de los datos personales de los/as trabajadores/as conforme a la Ley Orgánica 15/99 de 13 de diciembre de Protección de Datos de carácter personal y la Ley 8/2001 de 13 de julio de Protección de Datos de carácter personal de la Comunidad de Madrid.

TÍTULO II. ORGANIZACIÓN DE LA ASOCIACIÓN ALTERNATIVA EN MARCHA

ARTÍCULO VI. LA ORGANIZACIÓN Y LA GESTIÓN

La Asociación Alternativa en Marcha asume la organización de los proyectos y la gestión del equipo de trabajo y del voluntariado, por lo que prestará el servicio con estricta sujeción a las características establecidas en las subvenciones públicas o contratos públicos adjudicados en su caso, dotando los diferentes proyectos del personal necesario, de acuerdo a los requisitos exigidos y con las titulaciones requeridas.

El local de la Asociación Alternativa en Marcha, funcionará de 9:00 a 14 horas y de 15:00 a 20:00 horas de lunes a viernes.

ARTÍCULO VII. FUNCIONAMIENTO INTERNO

La función principal de los/as trabajadores/as es dotar de herramientas y capacidades a los/as usuarios/as de los diferentes proyectos de la asociación, para la mejora de su autonomía y su integración social y laboral.

En la Asociación Alternativa en Marcha se dinamizarán espacios de trabajo conjunto en los que participará el equipo de trabajadores/as y voluntarios/as (reuniones de equipo, mesas de trabajo, jornadas de formación y/o debate, etc.) con el fin de crear espacios de reflexión, coordinación e intercambio entre sus profesionales y de lograr la consecución de los objetivos marcados en los diversos proyectos de AeM.

ARTÍCULO VIII. SISTEMA DE CORRECCIONES

Las correcciones que establece el presente Reglamento se entenderán siempre como una herramienta de trabajo que responde a los requerimientos normativos de convivencia en los diferentes proyectos de la Asociación AeM y respetarán, en todo momento, los derechos fundamentales de los/as usuarios/as y la legislación vigente.

Por ello, las correcciones serán utilizadas exclusivamente como herramienta para la interiorización de la normativa de convivencia.

El incumplimiento del presente Reglamento conllevará una corrección que consistirá en la privación de la posibilidad de utilizar determinadas prestaciones.

Los/as profesionales con capacidad para determinar una corrección serán los equipos acompañados del/la coordinador/a de cada proyecto. Ante un incumplimiento de las normas del servicio, los/las profesionales de las diferentes áreas se reunirán para valorar si se impone una corrección o no y el tiempo o las condiciones de la misma.

Para decidir la corrección se reunirán, como mínimo, los/as profesionales implicados en el suceso y el/la coordinador/a del proyecto o servicio. Este equipo rellenará un formulario en el que se detalle el incidente y las decisiones tomadas, informe que se archivará en la historia de cada persona usuaria.

Todas las correcciones serán revisadas y certificadas por el/la coordinador/a.

Conforme al presente Reglamento, en la Asociación AeM dos tipos de correcciones:

- Correcciones Generales: que conllevan la privación de todos los servicios del recurso.
- Correcciones Específicas: que conllevan la privación de un servicio concreto.

Las correcciones generales son aquellas que afectan a todos los servicios que se prestan desde AeM. En este tipo de supuestos se procederá a dar de baja al usuario/a de la Asociación hasta que transcurrido un tiempo vuelva a ser derivado/a desde los servicios sociales.

Las correcciones generales se aplicarán en los siguientes supuestos:

Agresión verbal o física, coacción o amenazas a cualquier profesional o usuarios-as del centro.

Uso incorrecto del material del servicio.

El uso incorrecto del material del servicio que implique un daño para el mismo puede ser sancionado con corrección general en función de perjuicio producido, la actitud del/a usuario/a, el carácter reincidente de la conducta y las circunstancias en que se desarrollan los hechos.

El uso incorrecto del material y/o enseres del personal del servicio u otros/as usuarios/as, que implique un daño para los mismos puede ser sancionado con corrección general en función de perjuicio producido, la actitud del usuario/a, el carácter reincidente de la conducta y las circunstancias en que se desarrollan los hechos.

Robo del material del servicio. El robo de material de la Asociación AeM será sancionado dependiendo de diferentes factores como por ejemplo el valor del objeto robado, la reincidencia, la devolución del objeto, etcétera.

El procedimiento para el robo de material de la Asociación AeM es el siguiente:

1. Convocar una reunión con el/la usuario/a.
2. Si reconoce el robo y devuelve el material, se le aplicará la corrección de menor severidad, teniendo en cuenta también aquello que haya robado.
3. Si reconoce el robo pero no devuelve el artículo, se le aplicará una corrección media.
4. Si no reconoce el robo ni devuelve el artículo, se le aplicará la corrección más dura, en función del valor del objeto.

Robo en el Centro hacia el personal, voluntariado u otros/as usuarios/as. Por el robo a los/as trabajadores/as, voluntariado u otros/as usuarios/as del recurso se contemplará una corrección dependiendo del objeto robado y se valorará la actitud posterior del usuario/a en las reuniones de coordinación (devolución del artículo, etc.).

El procedimiento para el robo hacia el personal del centro o hacia otros usuarios/as es el siguiente:

1. Convocar una reunión con el/la usuario/a.
2. Si reconoce el robo y devuelve el material, se le aplicará la corrección de menor severidad, teniendo en cuenta también aquello que haya robado.
3. Si reconoce el robo pero no devuelve el artículo, se le aplicará una corrección media.
4. Si no reconoce el robo ni devuelve el artículo, se le aplicará la corrección más dura, en función del valor del objeto.

El incumplimiento de alguna de estas normas conllevará la corrección que establece el presente Reglamento y que siempre respetará los derechos fundamentales de los/as usuarios/as.

Las correcciones específicas son aquellas que afectan a servicios de los proyectos concretos de la Asociación AeM suprimiendo exclusivamente dichos servicios.

Las correcciones específicas se aplicarán en casos que no supongan una corrección general y que supongan comportamientos y/o prácticas que vulneren el presente Reglamento y constituyan una alteración del correcto funcionamiento del servicio pero que, en ningún caso, obstaculicen la prestación general de servicios ni amenacen la integridad física y/o psíquica de los/as usuarios/as del mismo o de los/as voluntarios/as o profesionales.

En todos los casos, se procederá de la siguiente manera:

1. Convocar una reunión con el/la usuario/a.
2. Si reconoce el comportamiento inadecuado, se le aplicará la corrección de menor severidad, teniendo en cuenta los daños o perjuicios ocasionados.
3. Si no reconoce el comportamiento inadecuado, se le aplicará la corrección específica más dura, aplicando un tiempo en función de los daños o perjuicios ocasionados.

4. La decisión adoptada por los/as profesionales implicados en el suceso y el/la coordinador/a del proyecto será transmitida al/la usuario/a a la mayor brevedad, al día siguiente del suceso si no es posible hacerlo en la misma fecha del acontecimiento.

El/La usuario/a recibirá la correcta explicación del objeto de la corrección y el anuncio de los servicios de los que puede hacer uso y de los que está privado, excepto en aquellos casos en los que haya constancia de que la persona conoce perfectamente la normativa.

ARTÍCULO IX. DEL CONSETIMIENTO INFORMADO Y SUS REQUISITOS

Desde la Asociación AeM, se dispone de un modelo de procedimiento formal de consentimiento informado que adaptará en cada proyecto a los requisitos exigidos y a lo dispuesto en las subvenciones y o contratos públicos concedidos a AeM. A continuación se detalla con el objetivo de aplicar el principio de autonomía del/la usuario/a a la hora de recibir los servicios de los diferentes proyectos de la Asociación AeM y de garantizar tanto el respeto a su dignidad e intimidad como la correcta protección de sus datos.

El consentimiento informado debe reunir al menos tres requisitos que son:

Voluntariedad: Los/as usuarios/as deben decidir libremente si quieren recibir los servicios del proyecto en el que van a participar en AeM sin que haya persuasión, manipulación ni coerción. El carácter voluntario del consentimiento será vulnerado si es solicitado por personas en posición de autoridad o que no ofrecen un tiempo suficiente al/la usuario/a para reflexionar, consultar o decidir.

Información: El consentimiento que sigue debe ser comprensible y debe incluir el objetivo de los servicios del proyecto, su procedimiento, los beneficios y la posibilidad de rechazar dichos servicios, sin que ello le pueda perjudicar en otros servicios de otro proyecto.

Comprensión: El consentimiento debe garantizar la comprensión de su contenido por parte del/la usuario/a que recibe la información.

En el momento de comenzar la prestación de los servicios de cada proyecto de AeM, los/as profesionales del equipo deben dar a conocer a los/as usuarios/as los servicios que se prestan en el mismo y el presente Reglamento.

El/la usuario/a deberá firmar dicho consentimiento informado, inspirado en los principios constitucionales básicos que refieren la dignidad de la persona humana y el respeto a la autonomía de su voluntad y a su intimidad.

ARTÍCULO X. QUEJAS Y SUGERENCIAS

El objetivo de la recogida y tramitación de quejas y sugerencias es mejorar la satisfacción de las personas beneficiarias con los servicios prestados e identificar áreas de mejora en los procesos de prestación de los servicios de cada proyecto de AeM.

El compromiso de eficiencia y eficacia de la Alternativa en Marcha en la prestación de sus servicios motiva la existencia de un protocolo de recogida y tramitación de quejas y sugerencias.

Los principios que rigen este sistema de recogida y tramitación de quejas y sugerencias son:

- **Visibilidad:** la información sobre cómo y dónde reclamar a de ser conocida por los clientes/as, las personas de la organización y otras partes interesadas.
- **Accesibilidad:** fácilmente accesible, fácil de comprender y utilizar, y lenguaje sencillo.
- **Respuesta diligente.**

- Objetividad: tratada de manera equitativa, objetiva e imparcial.
- Gratuidad.
- Confidencialidad: se solicitará exclusivamente la información personal pertinente para el tratamiento de la queja, reclamación o sugerencia.
- Mejora continua del propio proceso de tratamiento de quejas.