

III. ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTO DE

67

ALCOBENDAS

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Extracto del decreto número 9294, del 21 de junio de 2024, del Ayuntamiento de Alcobendas, por el que se establecen las instrucciones de actuación ante incidencias en Centros de carácter Social Municipales.

Primero.—Abordar las incidencias que se produzcan en los distintos Centros de carácter social municipales, para la adopción, en aquellos casos en los que sea necesario, de medidas inmediatas, provisionales y urgentes, para evitar perjuicios graves a terceros y asegurar el normal desarrollo de la actividad habitual en los Centros.

Las medidas provisionales podrán ser confirmadas o modificadas, en caso de persistencia de conductas inadecuadas o que puedan ser constitutivas de delito, mediante la instrucción de Expediente sancionador.

Segundo. *Uso de las instalaciones de los centros de carácter social municipales.*— Las instalaciones y mobiliario de los espacios físicos donde se prestan Servicios de carácter social son bienes de servicio público, propiedad del Ayuntamiento de Alcobendas, destinados al desarrollo de las prestaciones básicas de Servicios Sociales, y para el desarrollo de actividades orientadas al desarrollo integral de las personas, el fomento de la participación grupal y asociativa y lograr la integración de los colectivos en situación o riesgo de exclusión social.

Tercero. *Normas generales en el uso de los centros y servicios de carácter social.*— Con carácter general, en todos los Centros y sus espacios queda prohibido el consumo de tabaco, según la Ley 5/2002, de 27 de junio, sobre Drogodependencias y otros Trastornos Adictivos. Asimismo, queda prohibida la difusión o publicidad ajena a los servicios municipales, sin la preceptiva autorización de los responsables municipales en cada uno de los Centros.

Los/as usuarios/as serán responsables de los daños o perjuicios que, por acción u omisión causen en las instalaciones del Centro, de las alteraciones del orden que produzcan en los mismos, pudiendo ser apercibidos por los responsables del Centro y quedando facultado el Ayuntamiento a emprender acciones de otro tipo para resarcirse de los daños materiales e incluso suspender cautelarmente el uso y disfrute del Centro.

Se observarán normas básicas de higiene, convivencia y respeto tanto al resto de personas, como al personal y a las indicaciones que realicen en el desempeño de sus funciones laborales y profesionales.

No está permitido el acceso a aquellas personas que estén embriagadas o que presenten indicios de embriaguez y/o bajo efectos de sustancias farmacológicas o tóxicas, o quienes, de alguna manera perturben el orden público en los Centros Sociales, u otros espacios donde se presten sus servicios, ni realizar fotografías o videos, así como su difusión, a las personas que están en los Centros Sociales, sin su autorización expresa.

Todos los servicios que se presten en estos Centros Sociales, fuere en el espacio o lugar que se determine o realice en cada momento, y que o bien requieran inscripción previa o bien generen un expediente de atención para la prestación correspondiente, garantizarán la confidencialidad y protección de datos de las personas atendidas.

Cuarto. *Derechos de las personas usuarias y obligaciones institucionales en el uso de espacios de los centros de carácter social municipales:*

- Facilitar información veraz sobre circunstancias personales y familiares, sociales y económicas, cuando el conocimiento de estas sea indispensable para una adecuada intervención social y el otorgamiento de prestaciones, así como comunicar a la Administración las variaciones en las mismas.

No existirá obligación de aportar información, datos o documentos que obren en poder de la Administración solicitante o que esta pueda obtener por los medios previstos legalmente.

- Respetar la dignidad y los derechos del resto de usuarios y profesionales de los centros y servicios, así como observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración.
- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de las prestaciones, centros y servicios sociales.

Quinto. *Obligaciones de las personas usuarias de los centros de carácter social.*—Respetar la dignidad y los derechos del resto de usuarios y profesionales de los Centros y Servicios, así como observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración.

Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de las prestaciones, Centros y Servicios Sociales.

Acudir a las entrevistas con los profesionales de los Servicios Sociales y comprometerse a participar de manera activa en las iniciativas orientadas a la autonomía personal, prevención de la dependencia, inserción social y mejora de la calidad de vida propuestas por ellos.

Destinar las prestaciones recibidas a la finalidad para la que se conceden y contribuir a la financiación del coste del servicio cuando así se determine y en los términos establecidos por la normativa de aplicación.

Utilizar y cuidar de forma responsable las instalaciones de Centros y Servicios de atención social.

Sexto. *Actuaciones ante incidencias-procedimiento.*—En el supuesto de atención a una persona usuaria en la que se produzca un incidente en el que medie violencia verbal y/o física, se requerirá inmediatamente la intervención del personal de seguridad, Jefe/a de Emergencia existente en el edificio, que debe identificarse y dar órdenes claras de salida de la persona causante del edificio, de forma inmediata.

Si la persona persiste en su comportamiento y no abandona el lugar, el Jefe/a de Emergencia avisará a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (Policía Local y Policía Nacional), según proceda.

Inmediatamente y al mismo tiempo se elevará comunicación a la Jefatura del Servicio y a la Directora General de Bienestar Social, para valorar medidas de seguridad, medidas de atención sanitaria (en su caso-parte de lesiones) medidas de índole judicial (comunicación al Juzgado, denuncia) y se comunicará al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales municipal.

Se adoptarán medidas organizativas relativas a la identificación de la persona causante del incidente, valoración de riesgos, y se deberá garantizar la seguridad del/la profesional de los Centros Sociales la continuidad de los servicios.

En el caso de ser necesario, se gestionará el cambio de profesional de atención/referencia, o cambio de Centro de atención Social, realizándose comunicación escrita a la persona causante del/los incidentes/s.

En el supuesto de producirse actos violentos verbales y/o físicos, se dejarán los objetos, tal y como hayan quedado en el momento de los hechos, a disposición de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o Juzgado.

Se gestionará desde Dirección de Bienestar Social la asistencia jurídica al/la profesional afectado/a, a los efectos de presentación de denuncia y/o demás diligencias, o en su caso, realización de acciones legales, que, en su caso, pudieran emprenderse, para reclamación de responsabilidad civil y/o penal.

En el supuesto de que las conductas objeto de intervención o asistencia revistan especial gravedad se procederá a iniciar la tramitación de Expediente Sancionador con carácter inmediato.

Séptimo. *Recomendaciones al personal de servicios sociales:*

- Mantener la escucha activa, para facilitar la atención de la necesidad planteada.
- Desempeñar sus funciones de conformidad con las normas éticas y deontológicas, persiguiendo en todas sus acciones la humanización de la atención social.
- Guardar el secreto sobre la Historia Social Única de los usuarios y respetar las normas de protección de los datos de carácter personal.
- No responder, en ningún caso a agresiones verbales y/o físicas, insultos, amenazas y vejaciones en el desarrollo de la atención.

Alcobendas, a 26 de junio de 2024.—La concejala-delegada de Familia y Bienestar Social, María Concepción Villalón Blesa.

(03/10.511/24)

