

REGLAMENTO DE REGIMEN
INTERNO.
SERVICIOS SOCIALES

ASOCIACIÓN LA FRONTERA





INDICE

Capítulo 1. Disposiciones generales

Artículo 1. Denominación y titularidad

Artículo 2. Domicilio y ámbito territorial

Artículo 3. Fines

Artículo 4. Objetivos

Capítulo 2. Organización del centro

Artículo 5. Destinatarios

Artículo 6. Horario

Artículo 7. Vías de acceso

Artículo 8. Criterios de admisión

Artículo 9. Normas

Capítulo 3. De los participantes

Artículo 10. Derechos de los participantes

Artículo 11. Deberes de los participantes

Capítulo 4. De los profesionales y voluntarios

Artículo 12. Derechos de los profesionales

Artículo 13. Deberes de los profesionales

Artículo 14. Derechos de las personas voluntarias

Artículo 15. Deberes de las personas voluntarias



Capítulo 5. Régimen de Infracciones y Sanciones

Artículo 16. Ámbito de Aplicación

Artículo 17. Infracciones leves y régimen sancionador

Artículo 18. Infracciones graves y régimen sancionador

Artículo 19. Infracciones muy graves y régimen sancionador

CAPÍTULO 1: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Denominación y titularidad

La Asociación la Frontera fue fundada en Madrid el 07 de abril de 1988 e inscrita en el registro de asociaciones con número 8.888 el 06 de julio de 1988.

Artículo 2. Domicilio y ámbito territorial

El domicilio social de la Asociación la Frontera está situado en Plaza Tubilla 7 – 8 posterior 28034 Madrid y su ámbito de actuación es principalmente la Comunidad de Madrid

Artículo 3. Fines

La Frontera tiene como principales fines:

El fin prioritario es promover el desarrollo personal y la integración social de los niños, jóvenes y adultos en situación de marginación.

Son fines también de esta asociación la defensa de los derechos de los niños, Jóvenes y adultos en situación de marginación y el estudio y difusión de la problemática juvenil de cara a recabar la solidaridad necesaria y a plantear las soluciones adecuadas.



Asimismo, son fines también de la asociación contribuir a la formación integral de los niños, jóvenes y adultos, ayudándoles a desarrollar plenamente sus posibilidades intelectuales, sociales, físicas, afectivas y espirituales, tanto como personas como ciudadanos responsables y miembros de su comunidad local, autonómica, nacional e internacional. Por último, la formación y preparación de educadores para actividades de ocio, infancia y juventud.

CAPÍTULO 2: ORGANIZACIÓN

Artículo 4. Objetivos

Objetivos Generales:

- Ayudar a combatir la exclusión social de la población gitana y colectivos menos favorecidos de la Sociedad.
- Creación de itinerarios integrados personalizados
- Contribuir a la lucha contra la pobreza

Objetivos específicos:

- Fomentar la inserción sociolaboral de colectivos vulnerables
- Apoyar a las personas más desfavorecidos
- Ayudar la integración e inserción social
- Educar en el Tiempo Libre como medio de integración
- Apoyar en el proceso educativo de los/as menores
- Ayudar en distintos trámites a las personas con menos recursos
- Fomentar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres
- Fomentar el voluntariado de manera transversal en nuestra organización



REGLAMENTO REGIMEN INTERNO SERVICIOS SOCIALES

- Colaborar con las diferentes administraciones públicas, así como otras entidades de naturaleza privada (ONG, empresas, etc.) en el desarrollo de programas y proyectos conjuntos dirigidos a la consecución de los fines y objetivos de nuestra asociación.

Artículo 5. Destinatarios

Las actividades que realizamos están orientadas principalmente orientadas a prestar atención integral dirigidas a la población gitana y personas en riesgo de exclusión social.

Artículo 6. Horario

Los horarios de los distintos servicios están descritos en el programa de actividades que se realiza anualmente.

Para el año 2020 son:

El horario para atención Para los Itinerarios de Inserción Socio Laboral es de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 15:00 a 19:00 durante todo el año.

Las Actividades de Tiempo Libre para menores familiares de los/as destinatarios/as se realizan durante fines de semana, vacaciones y verano. Según la actividad que se realice tendrán duraciones distintas.

Apoyo escolar en periodo lectivo de 17:00 a 19:00 y en verano según necesidades de los/as usuarios/as

Se desarrolla en las oficinas de la Asociación La Frontera en plaza Tubilla 7 – 8 posterior 28034 Madrid.

El Banco de Alimentos realiza entregas periódicas según la cantidad de alimentos recibidos L, M, X y J de 10:00 a 14:00 y 15:30 a 18:00

Primera Atención y apoyo en trámites y asesoramiento en horario de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y 15:00 a 19:00



Artículo 7. Vías de acceso

El acceso a los distintos servicios que presta la Asociación La Frontera puede ser por varias vías:

Derivación de los distintos Centros, Servicios Sociales del Ayuntamiento o de la Comunidad de Madrid

Derivación de otras entidades de servicios sociales

Petición de Centros Educativos con los que colabora la Asociación

Petición propia de la persona interesada

Artículo 8. Criterios y proceso de admisión

Para ser usuario/as de cualquiera de los servicios que presta la Asociación la Frontera la persona interesada ha de aportar un informe social emitido por la entidad o servicio que realiza la derivación.

En el caso de que por distintas circunstancias no puede disponer de dicho informe, se le realizará un informe interno por la Trabajadora Social de La Frontera.

Se realizará una entrevista personal en la cual se identificarán las necesidades, los intereses de la persona beneficiaria.

Se solicitará toda la documentación necesaria para atenderles en cada caso: certificado de empadronamiento, estudios, informes de ayudas recibidas, situación laboral, etc.

Se rellenará una ficha personal y de seguimiento interno. Los/as menores de edad han de contar con la autorización de los/as tutores/as legales.

No se excluirá a ninguna persona por razones de creencia, ideología género, etnia, origen, salud o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.



REGLAMENTO REGIMEN INTERNO SERVICIOS SOCIALES

Artículo 9. Normas

Horarios

Para garantizar y proteger la eficacia y beneficio de los servicios prestados y de las actividades programadas, será necesario que se respeten los horarios de atención, horarios de las actividades.

Pese a la sujeción de horarios deseable se considera factible que el participante, con causa justificada, pueda ausentarse de la actividad con el conocimiento del personal.

Asistencia

La asistencia a entrevistas, actividades y servicios estarán sujetas al compromiso por parte del/a usuario/a a no faltar y si por alguna causa justificada no pudiera asistir lo pondría en conocimiento de la persona correspondiente de la Asociación.

Actitud proactiva

Las actividades de los distintos proyectos dependen de la actitud proactiva del/a participante. Los resultados van a depender en gran parte de la implicación de los participantes.

Por esta razón es importante que los/as usuarios participen de forma activa y que quieran obtener los resultados que se hayan marcado en el momento de acceder a nuestros servicios y actividades.



REGLAMENTO REGIMEN INTERNO SERVICIOS SOCIALES

Respeto

Entre personas: Tanto los/as profesionales y voluntarios/as del proyecto como los/as usuarios/as deberán contar con garantías que les pongan a cubierto de toda agresión o violencia, verbal o física.

Cualquier acto violento que afecte a estas garantías podrá ser motivo de baja del/a participante.

Hacia el entorno: los/as profesionales, voluntarios/as y los/as usuarios/as deberán guardar las normas de convivencia, higiene y respeto al entorno elementales.

Deberán ser cuidadas las instalaciones y mobiliario del Centro, comunicando cualquier anomalía a dirección.

CAPÍTULO 3: USUARIOS

Artículo 10. Derechos de los usuarios

Toda persona como usuario/a de los Servicios de la Asociación la Frontera a gozará de los siguientes derechos, sin perjuicio de cualquier otro que pueda corresponderle:

1. A acceder a los Centros o Servicios sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
2. A acceder, permanecer y cesar en la utilización del Servicio o Centro por voluntad propia.



REGLAMENTO REGIMEN INTERNO SERVICIOS SOCIALES

3. A un programa de intervención individual definido y realizado con la participación y el conocimiento del usuario.
4. A la máxima intimidad personal y a la protección de la propia imagen. Al secreto profesional de su historia sanitaria y social y a la protección de sus datos personales.
5. A participar en las actividades que se desarrollen en el Centro o Servicio.
6. A asociarse al objeto de favorecer su participación en la programación y desarrollo de las actividades y para la defensa de sus derechos.
7. A presentar reclamaciones y sugerencias.
8. A la información contenida en su expediente personal, a conocer el precio de los servicios que recibe y en general toda aquella información que requiera como usuario.
9. A mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.
10. A recibir los servicios que se presten en el Centro o Servicio de acuerdo con su programa de intervención social, así como a una adecuada coordinación con otros sistemas afines, como el sociosanitario, educativo, de empleo, y aquellos otros que puedan confluir con los servicios sociales en áreas concretas de la intervención personalizada.

Artículo 11. Derechos de los usuarios

Son obligaciones del/a usuario/a:

1. Cumplir las normas determinadas en las condiciones generales de utilización del Centro o Servicio.
2. Observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración encaminada a facilitar una mejor convivencia.
3. Abonar el precio establecido, en su caso, en el documento de admisión al Centro o Servicio.
4. Facilitar toda la información necesaria para valorar sus circunstancias y responsabilizarse de la veracidad de dicha información, así como informar de



los cambios que se produzcan respecto a su situación, sin perjuicio de las obligaciones del Centro o Servicio en esta materia.

CAPÍTULO 4: PROFESIONALES Y VOLUNTARIOS/AS

Artículo 12. Derechos de los profesionales

Sin perjuicio de lo dispuesto en las normativas laborales y de la función que les sean de aplicación, los profesionales en el ejercicio de sus funciones tienen derecho a:

1. Derecho a ser tratados con respeto y dignidad, tanto por parte de los responsables y del resto de profesionales como por parte de los usuarios/as y sus acompañantes.
2. Derecho a conocer y ejercer sus derechos, tanto los reconocidos en el presente Reglamento como aquellos inherentes a toda persona.
3. Derecho a presentar quejas y sugerencias ante la gerencia de la Fundación.
4. Derecho a presentar sugerencias sobre la atención que se presta a los participantes.

Artículo 13. Deberes de los profesionales

Sin perjuicio de lo dispuesto en las normativas laborales y de la función que les sean de aplicación, los profesionales en el ejercicio de sus funciones deberán:



REGLAMENTO REGIMEN INTERNO SERVICIOS SOCIALES

1. Conocer y respetar el Reglamento de Régimen Interno.
2. Respetar todos y cada uno de los derechos de las personas usuarias, profesionales y voluntarios reflejados en el presente Reglamento, en particular el derecho a la dignidad y privacidad, así como el deber de confidencialidad de la información de las personas participantes a la que tengan acceso en razón de su trabajo.
3. Mantener un comportamiento no discriminatorio a los participantes por razón de sexo, orientación sexual, estado civil, creencia religiosa, pertenencia a una minoría étnica, nivel económico, por discapacidad o cualquier otra condición personal o social.
4. Respetar las fechas y horas establecidas con las personas usuarias para realizar entrevistas o prestar servicios, debiendo avisar de la eventual imposibilidad de hacerlo.
5. Utilizar adecuadamente las instalaciones, el mobiliario y demás equipamiento del Centro.
6. Informar a la dirección de la Asociación sobre cualquier incidencia grave con participantes o con otras entidades, particulares o empresas que haya sido detectada en el desempeño de sus Funciones

Artículo 14. Derechos de las personas voluntarias

1. Recibir tanto, con carácter inicial como permanente, la información, formación, orientación, apoyo y, en su caso, medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones asignadas. Ser tratados sin discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias.



REGLAMENTO REGIMEN INTERNO SERVICIOS SOCIALES

2. Participar activamente en la organización, colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación del Programa de Infancia, de acuerdo con sus normas de aplicación.
3. Ser asegurados contra los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria, con las características y por los capitales asegurados que se establezcan reglamentariamente.
4. Realizar su actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de la naturaleza y características de la misma.
5. Obtener el respeto y reconocimiento por el valor social de la contribución.
6. Participar en la toma de decisiones que le afecten a través de reuniones de Voluntariado para planificar y evaluar los programas y actividades en que se inserte.

Artículo 15. Deberes de las personas voluntarias

1. Cumplir los compromisos adquiridos con la organización, respetando los fines y la normativa de esta.
2. Guardar confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de la actividad voluntaria.
3. Rechazar cualquier contraprestación material que se pudiera recibir bien del/a beneficiario/a o de otras personas relacionadas con la acción.
4. Respetar los derechos de los beneficiarios de la actividad voluntaria.



REGLAMENTO REGIMEN INTERNO SERVICIOS SOCIALES

5. Actuar de forma diligente y solidaria.
6. Participar en las tareas formativas previstas por la organización de modo concreto para las actividades y funciones confiadas, así como las que con carácter permanente se precisen para mantener la calidad de los servicios prestados.
7. Seguir las pautas establecidas para el desarrollo de las actividades encomendadas.
8. Utilizar debidamente la acreditación y distintivos de la Asociación
9. Respetar y cuidar los recursos materiales de la Asociación.

CAPÍTULO 5: REGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 16. Ámbito de Aplicación

Con el objetivo de garantizar el correcto funcionamiento de las acciones que realiza la Asociación La Frontera, se tomarán medidas sancionadoras ante aquellas situaciones contrarias a las normas recogidas en el presente Reglamento.

Las infracciones se califican en leves, graves y muy graves.

Artículo 17. Infracciones leves y régimen sancionador

Se calificará como leve cualquier infracción a las normas, cuando, por su entidad, no llegará a tener la consideración de falta grave ni de muy grave.

Son faltas leves:

1. Las faltas de asistencia injustificadas.



REGLAMENTO REGIMEN INTERNO SERVICIOS SOCIALES

2. El incumplimiento del pacto en cuanto a horarios y participación en las actividades propuestas al participante.
3. El uso inadecuado de las instalaciones o recursos materiales puestos a disposición de la actividad.
4. La falta de aseo personal, higiene y normas elementales de comportamiento.
5. Entorpecer el desarrollo de las actividades.
6. No participar con actitud proactiva en el desarrollo de la actividad.
7. Omitir o manipular información relevante que dificulte la intervención.

Las infracciones leves se corregirán de forma inmediata, contemplándose para ello las siguientes sanciones:

1. Amonestación verbal por parte del responsable de la actividad.
2. Expulsión de la actividad con comparecencia ante coordinación del proyecto
3. Reposición de los daños ocasionados

Artículo 18. Infracciones graves y régimen sancionador

Se calificarán como graves:

1. La reiteración de infracciones leves (acumulación de 3 infracciones en un plazo inferior a un trimestre).
2. Los actos graves de indisciplina, insultos, faltas de respeto o actitudes desafiantes.
3. La asistencia a las actividades bajo los efectos del alcohol y otras drogas.
4. La discriminación o las humillaciones a cualquier miembro de los proyectos desarrollados por la Asociación ya sean por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, orientación sexual, opinión o cualquier otra condición o



REGLAMENTO REGIMEN INTERNO SERVICIOS SOCIALES

circunstancia personal o social.

5. Realizar acciones que perjudiquen el mantenimiento, las instalaciones y la limpieza de la sede de la Asociación

Las infracciones graves se corregirán de forma inmediata, contemplándose para ello las siguientes sanciones:

1. Expulsión de la actividad con comparecencia ante Coordinación. quién informará debidamente a quien corresponda de las medidas a adoptar para la infracción cometida.
2. Expulsión de determinadas actividades por un periodo a determinar por el equipo de profesionales (1 semana; 2 semanas o 1 mes).
3. Prohibición temporal de participar en actividades programadas de la Asociación, por un periodo a determinar por el equipo de profesionales (1 semana; 2 semanas o 1 mes).
4. Realización de tareas dirigidas a reparar los daños causados o dirigidas a mejorar el entorno ambiental de la sede de la Fundación. Se contemplará la interposición de una sanción económica que cubra el desperfecto ocasionado.

Artículo 19. Infracciones muy graves y régimen sancionador

Se calificarán como muy graves:

1. La reiteración de infracciones graves (acumulación de 3 en un periodo inferior a un trimestre).
2. El incumplimiento de la sanción impuesta por la comisión de una falta grave.
3. Cualquier tipo de agresión física.
4. Los robos.
5. Ocasionar deliberadamente daños graves a las instalaciones o bienes de



REGLAMENTO REGIMEN INTERNO SERVICIOS SOCIALES

la Asociación

Las infracciones muy graves se corregirán de forma inmediata contemplando las siguientes sanciones:

1. Expulsión definitiva de las actividades
2. Reposición de los desperfectos ocasionados

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

El órgano que entienda en cada caso de la supuesta comisión de alguna infracción se conducirá con respeto de los principios de legalidad y audiencia de las partes.

REVISIÓN DEL REGLAMENTO DE REGIMEN INTERNO

Este documento está abierto a la revisión, nuevas iniciativas y cambios que se consideren oportuno teniendo en cuenta la opinión y sugerencias de las personas usuarias, profesionales y voluntarios/as que participan en la Asociación La Frontera.

Anualmente se revisará y se actualizará si es necesario.

Madrid enero 2022

Asociación La Frontera

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the left.

