



URDA Urgent Relief
SPAIN & Development
Association

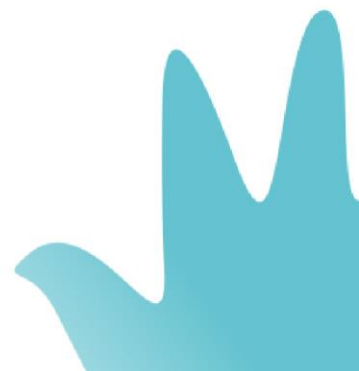
Los servicios de Acción e Inclusión Social son aquellos que contemplan la intervención directa con personas migrantes y refugiadas vulnerables, con foco en mujeres y los elementos de género que influyen en la migración. Estos proyectos se enmarcan en el área de Proyectos Nacionales de URDA SPAIN.

Este protocolo marca las pautas generales del desarrollo de los servicios de Acción e Inclusión Social y podrá verse complementado por las normas específicas de aplicación de los proyectos exigidas por financiadores o según compromisos adquiridos con los mismos.

NORMAS Y FUNCIONAMIENTO DE SERVICIOS DE ACCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL

Contenido

SOBRE LOS ASPECTOS TRANSVERSALES DE LOS SERVICIOS DE ACCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL	1
SOBRE LA INTERVENCIÓN CON LAS PERSONAS BENEFICIARIAS	2
SOBRE LOS EXPEDIENTES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE ACCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL.....	5
SOBRE LOS DERECHOS, DEBERES Y EL RÉGIMEN SANCIONADOR A LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE ACCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL.....	8
SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN E INCIDENCIAS DE LOS SERVICIOS DE ACCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL.....	10





URDA | Urgent Relief
SPAIN | & Development
Association

NORMAS Y FUNCIONAMIENTO DE SERVICIOS DE ACCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL

SOBRE LOS ASPECTOS TRANSVERSALES DE LOS SERVICIOS DE ACCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL

1. GRATUIDAD DE LOS SERVICIOS:

Las personas atendidas por los diversos servicios de Acción e Inclusión Social no deben abonar ninguna cuota o pago, puesto que toda la atención y los servicios prestados serán gratuita, en todo momento.

2. HORARIOS DE ATENCIÓN:

El horario general de atención de los servicios de Acción e Inclusión Social será de lunes a viernes de 10:00 a 14:00 h.

En casos concretos, donde se valore necesario o así lo requieran actividades específicas, podrá realizarse la atención fuera del horario general.

3. PERSONAS BENEFICIARIAS DE LOS SERVICIOS DE ACCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL:

Las personas beneficiarias de los Servicios de Acción e Inclusión Social de URDA SPAIN son, principalmente, personas migrantes y refugiadas vulnerables con foco especial en mujeres y en atención a los elementos de género que influyen en el proceso migratorio.

Así mismo, los diferentes servicios y/o proyectos puestos en marcha, podrán estipular otras condiciones exigibles para la participación de las personas en los mismos.

De la misma forma, podrá atenderse a personas con un perfil diferente al anteriormente indicado en aquellos casos en los que la intervención con estos sea necesaria para la mejora de la situación de las personas refugiadas y migrantes, como por ejemplo en líneas de sensibilización con sociedad local.

Más allá del perfil establecido de las personas beneficiarias, URDA SPAIN cree y aplica el principio de no discriminación en base a motivos razones de sexo, género, étnico-raciales, edad, nacionalidad, religión, discapacidad, situación de trata y/o sinhogarismo, salud mental y otras que impidan su acceso en igualdad de condiciones.

4. APLICACIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO

Los servicios de Acción e Inclusión Social de URDA SPAIN, además de tener un especial foco en la atención a mujeres y a los elementos de género que influyen en el proceso migratorio, se



URDA | Urgent Relief
SPAIN | & Development
Association

NORMAS Y FUNCIONAMIENTO DE SERVICIOS DE ACCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL

desarrollarán con aplicación de una perspectiva de género como eje transversal a todas sus actuaciones, esto es: en la intervención individual; en la detección de necesidades; en la detección de elementos de género; en el respeto a la identidad; respeto a la orientación sexual; en la conciliación para el acceso a los servicios; en el diseño de los proyectos que contemplen los servicios; en la evaluación de los servicios y la satisfacción de las personas beneficiarias; en la elaboración de presupuesto tomando en cuenta necesidades específicas; en el sistema de reporte y justificación dando valor cualitativo y cuantitativo a elementos de género, diferencias y similitudes encontradas; en el diseño y utilización de herramientas como cuestionarios, técnicas de entrevistas, compromisos; así como cualquier otro aspecto del marco de la intervención individual con las personas beneficiarias.

5. SOSTENIBILIDAD Y USO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS:

En aplicación de criterios de sostenibilidad energética y medioambiental, se fomenta el uso responsable de los recursos y materiales necesarios para el desarrollo de los servicios de Acción e Inclusión Social. Para ello, se promoverá evitar el uso desmedido del papel a través de la puesta en marcha de herramientas digitales para el seguimiento, registro, almacenamiento de documentación, reportes y justificación de las personas beneficiarias y de los proyectos en los cuales se enmarcan los servicios. De la misma forma, en caso de ser inevitable el uso del papel, se fomentará su reciclaje una vez que los mismos ya no sean necesarios o su reutilización siempre y cuando estos no contengan información confidencial. De la misma forma, se promueve el uso adecuado de energía, recordando apagar toda aquella maquinaria que no se este utilizando, así como evitando el uso desmedido de aires y radiadores cuando las condiciones climatológicas lo permitan.

SOBRE LA INTERVENCIÓN CON LAS PERSONAS BENEFICIARIAS

6. ATENCIÓN:

La atención de las personas usuarias de los servicios de Acción e Inclusión Social de URDA SPAIN se desarrollan presencialmente en las oficinas de la organización.

Para el acceso a la atención, las personas deberán solicitar y/o acordar con el/la profesional de referencia una cita previa, que permita que la atención se desarrolle en las condiciones adecuadas de tiempo y espacio.



NORMAS Y FUNCIONAMIENTO DE SERVICIOS DE ACCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL

Así mismo, se permite la posibilidad de otras formas de atención diferentes a la presencial en caso de ser necesarias por conciliación, rapidez o por otro aspecto valorado por el equipo profesional. Por otro lado, también se permitirán las atenciones sin cita previa cuando se trate de casos de urgencia que requieran una intervención inmediata.

7. CONFIDENCIALIDAD:

Todas las intervenciones individuales y/o grupales dentro de los servicios Acción e Inclusión Social de URDA SPAIN tendrán carácter confidencial, y por lo tanto, la atención se desarrollará en las salas destinadas para tal fin.

8. DISTRIBUCIÓN DE LA ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CITAS PREVIAS:

Cada profesional acordará las citas en los días y hora que considere apropiados, respetando el horario general de atención de los servicios o, en caso de excepciones, el horario general de apertura de la organización.

Para la calendarización de las citas y seguimientos con personas usuarias se tomará en cuenta las particularidades del caso, la pertinencia de la cita, y la periodicidad de esta. Así mismo, en caso de concurrencia de servicios los y las profesionales deberán evaluar las necesidades particulares y consensuar los turnos de atención en relación con las necesidades de las personas usuarias.

Las atenciones individuales y grupales deberán fijarse en el calendario compartido de los Servicios de Acción Social, indicando los datos de la persona usuaria y de el/la profesional que le atiende.

Se fomenta el respeto a los horarios de atención tanto por el equipo profesional como por las personas usuarias con el fin de asegurar la eficiencia de los servicios y el mejor desarrollo de la atención.

9. DURACIÓN GENERAL Y FRECUENCIA DE LAS INTERVENCIONES INDIVIDUALES:

Como forma general, las citas de intervención individual tendrán una duración media de 1 hora. Esta duración pudiese ser reducida o aumentada en caso de que el/la profesional de referencia lo estime adecuado para el tipo de intervención que desarrollara. Sin embargo, se recomienda no desarrollar citas de más de 1 hora y media, para asegurar el cuidado personal del equipo profesional y la eficiencia de los servicios.

En cuanto a la frecuencia, el/la profesional de referencia lo estipulará de acuerdo con las necesidades de las personas usuarias y tomando en cuenta el número de personas estimadas



NORMAS Y FUNCIONAMIENTO DE SERVICIOS DE ACCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL

que debe atender el servicio al año según se establezca en los proyectos concretos. Sin embargo, se fomenta un reparto equilibrado de las intervenciones entre las personas del servicio, asegurando que todas reciban el seguimiento que necesitan. Como forma general se evitará que, salvo considerarse necesario, una misma persona acuda a más de una tención individual por el/la mismo/a profesional para el mismo fin, en la misma semana.

10. ATENCIONES TELEMÁTICAS:

Cuando no sea posible realizar una atención presencial, o se valore más idóneo para el seguimiento de las personas usuarias, se podrán llevar a cabo otras modalidades de atención vía telefónica, email, o videollamada.

Estas intervenciones telemáticas procurarán las mismas condiciones de confidencialidad que las atenciones presenciales. Así mismo se reflejarán de igual forma en el respectivo expediente de la persona usuaria del servicio.

11. RECEPCIÓN INICIAL:

Al momento del acceso de la persona usuaria a la entidad, se deberá realizar la gestión documental necesaria para llevar a cabo la intervención, esto será:

- Lectura y firma del contrato social.
- Lectura y firma del consentimiento para el tratamiento de datos personales.
- Copia del documento de identidad de la persona.
- Cumplimentación de la ficha de inicial de persona atendida.
- Solicitud y copia de otros documentos específicos de proyectos concretos.

Esta recepción se realizará de forma homogénea indistintamente del servicio y/o profesional que realice la intervención. Posteriormente se le dará acceso al servicio completo.

Así mismo, en esta Recepción Inicial se valorará la adecuación de la persona al perfil de personas beneficiarias del servicio para asegurar su correcta participación en los mismos. En aquellos casos donde no se cumpla dicho perfil, se informará a la persona y orientará para acceder al recurso más adecuado a su perfil y necesidad.

12. ATENCIÓN POR EL SERVICIO ESPECÍFICO:

Posteriormente a la Recepción Inicial, la persona podrá acceder al servicio correspondiente según la demanda de atención realizada o la detección de necesidades realizada en la Recepción Inicial. Las personas podrán acceder a todos los servicios ofertados por la entidad siempre que estos se valoren necesarios, que se encuentren abiertos y en funcionamiento, y



URDA | Urgent Relief
SPAIN | & Development
Association

NORMAS Y FUNCIONAMIENTO DE SERVICIOS DE ACCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL

que la persona cumpla los criterios específicos de participación en el mismo, si estos existieran.

13. AYUDAS ECONÓMICAS DIRECTAS A PERSONAS BENEFICIARIAS:

En caso de que el servicio o proyecto lo contemple, las personas usuarias podrán acceder ayudas económicas directas, siempre que las mismas sean idóneas para su itinerario de intervención, cuenten con la valoración social o técnica de el/la profesional de referencia y la persona se comprometa a su uso adecuado y la correcta justificación de la misma.

En todo caso, para la entrega de las ayudas económicas se tomarán en cuenta los criterios específicos establecidos por los servicios para la recepción de esta, así como manuales establecidos por los organismos financiadores. Igualmente, en caso de alta demanda, se priorizará la recepción de ayudas económicas directas en función de la vulnerabilidad de las personas.

SOBRE LOS EXPEDIENTES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE ACCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL

14. ASIGNACIÓN DE NÚMERO DE EXPEDIENTE

Toda persona usuaria de los servicios de Acción e Inclusión Social, se le asignará un código numérico que identificará su expediente a lo largo de toda la intervención que reciba en URDA SPAIN.

Este número se utilizará en la identificación de las bases de datos, expedientes digitales y expedientes físicos, en los cuales se desarrolle un registro de la intervención realizada y una recopilación de documentación.

El número asignado es único y, aunque puntualmente se pueda desarrollar intervención con familiares directos de la persona bajo este código, en caso de la intervención sea más extensa o no comprenda trámites o intervención en el marco de la primera persona, deberá asignársele un número específico al familiar directo/a con quien se interviene.

15. ALTA DEL EXPEDIENTE:

El alta en del expediente se produce al inicio de la intervención.



NORMAS Y FUNCIONAMIENTO DE SERVICIOS DE ACCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL

En primer lugar, se realiza el alta en la base de datos, donde se realiza la asignación del número de expedientes.

Posteriormente se crean las correspondientes carpetas físicas y digitales donde se resguardará la documentación de la persona usuaria del servicio y los seguimientos que se realicen.

16. BAJA DEL EXPEDIENTE:

A la finalización de la atención en un servicio y/o proyecto, o al cierre de este, se dará de baja a la persona. Esta baja puede ser de 2 tipos:

- Baja en el servicio o Proyecto: Baja en un servicio o proyecto específico, por que finaliza la intervención. La persona puede seguir siendo atendida en otro servicio o proyecto.
- Baja del expediente: Se finaliza por completo la intervención con la persona, no siendo atendido por ningún otro proyecto o servicio.

Aunque un expediente se encuentre de baja, el mismo no será destruido salvo solicitud expresa de la persona usuaria.

17. REACTIVACIÓN DEL EXPEDIENTE:

En caso de una persona, cuyo su expediente se encuentre de baja, y se reactive su atención en un servicio o proyecto, no se realizará la asignación de un nuevo número de expediente si no que, se volver a pasar a situación de “alta” del mismo.

Esto será posible siempre y cuando la persona no haya sido dada de baja con base en el régimen sancionador previsto, salvo valoración del equipo profesional de referencia.

18. CARPETA DE EXPEDIENTE FÍSICO:

De cada persona beneficiaria se creará una carpeta física para el resguardo de la documentación firmada, documentación física aportada y herramientas de intervención que puedan utilizarse con la persona. Estas carpetas se identificarán con el número de expediente asignado a la persona y deberá resguardarse bajo llave en el archivador destinado para tal fin.

Esta carpeta deberá contener, al menos, la siguiente documentación:

- Contrato social firmado.
- Documento de protección de datos firmador.
- Copia del documento de identidad.



URDA | Urgent Relief
SPAIN | & Development
Association

NORMAS Y FUNCIONAMIENTO DE SERVICIOS DE ACCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL

- Otros documentos específicos del proyecto que requieran la firma de la persona beneficiaria (Contratos específicos de participación, Protección de Datos específicos, Registro de participación en actividades, entre otros)

19. REGISTRO DE CONSULTA DE EXPEDIENTES FÍSICOS:

Para la consulta y uso de las carpetas de expedientes físicos, será necesario firmar el correspondiente registro para asegurar el cumplimiento de la protección de datos. En dicho registro de deberá indicar: Profesional (Nombre y apellido), código de expediente retirado, fecha en que se retira y firma.

Así mismo, una vez finalizada la utilización de este, deberá completarse el registro indicando: Fecha de devolución y firma.

Únicamente podrán acceder a las carpetas de expedientes físicos el equipo profesional de referencia que interviene con esa persona y responsable del área.

20. CARPETA DE EXPEDIENTE DIGITAL

De la misma forma que con la carpeta de expediente físico, se creará una carpeta de expediente digital para resguardar toda la documentación digitalizada de las personas usuarias del servicio, así como documentos sobre los que se estén trabajando en relación con la intervención con la persona (informes, escritos, valoraciones, etc.)

Estas carpetas digitales se identificarán con el número de expediente y el nombre de la persona, y deberán ser sub organizadas por año, proyecto y servicio de intervención.

Estas carpetas se alojarán en la carpeta destinada a los servicios Acción e Inclusión social, a la cual solo tendrán acceso el equipo profesional de intervención y responsable del área.

21. SISTEMATIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN:

Toda la intervención desarrollada en el marco de los servicios de Acción e Inclusión Social deberá ser sistematizada de forma metódica en las herramientas destinadas para tal fin. Todo ello con el objetivo de mantener un histórico de la intervención desarrollada con las personas usuarias, obtener datos estadísticos e información relevante para la justificación de la actividad de la entidad y/o justificación de proyectos a financiadores.

La sistematización de la intervención está a cargo del equipo de profesionales, según sea su área de intervención y deberán sistematizarla según dicha área en las correspondientes herramientas de seguimiento que se establezcan.



URDA Urgent Relief
SPAIN & Development
Association

NORMAS Y FUNCIONAMIENTO DE SERVICIOS DE ACCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL

SOBRE LOS DERECHOS, DEBERES Y EL RÉGIMEN SANCIONADOR

A LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE ACCIÓN E

INCLUSIÓN SOCIAL

22. DERECHOS Y OBLIGACIONES

Los derechos y obligaciones de las personas beneficiarias de los servicios serán aquellos recogidos en los artículos 14 y 15 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de Centros y Servicios de Acción Social y de mejora de la calidad en la prestación de los Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid, en concreto:

Artículo 14.- *Decálogo de Derechos del Usuario de Centros de Servicios Sociales y/o Servicios de Acción Social*

1. *Toda persona como usuario de los Centros y Servicios a que hace referencia esta Ley gozará de los derechos contenidos en el Decálogo que se recoge a continuación, 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.*
- 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.*



NORMAS Y FUNCIONAMIENTO DE SERVICIOS DE ACCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL

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.

2. El ejercicio de los derechos señalados en los apartados 2, 5 y 9 podrán ser objeto de limitaciones en virtud de resolución administrativa o judicial.

3. El Decálogo de Derechos del Usuario deberá estar expuesto en lugar visible en los centros y servicios de acción social. En el caso de los servicios prestados en el domicilio del usuario, se le facilitará a este el Decálogo de Derechos.

Artículo 15.- Deberes del usuario de Centros de Servicios Sociales y/o Servicios de Acción Social.

Son obligaciones del usuario:

- 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.*

23. RÉGIMEN SANCIONADOR

En caso del incumplimiento de los compromisos u obligaciones establecidas en la legislación aplicable a los Centros y Servicios de Acción Social, en el Contrato Social de participación, en obligaciones específicas de los programas, así como reglamentos internos de funcionamiento, por parte de la persona usuaria de los Servicios de Acción Social, podrán ser sancionadas con la interrupción de la atención prestadas, así como con una baja obligatoria de su expediente y de su participación en los servicios de URDA SPAIN.



URDA Urgent Relief
SPAIN & Development
Association

NORMAS Y FUNCIONAMIENTO DE SERVICIOS DE ACCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL

La persona será comunicada de la aplicación de este régimen sancionador, siempre y cuando esa comunicación no constituya un peligro para el equipo de profesionales.

La sanción de una suspensión parcial o total en algún servicio, así como la baja obligatoria de todos los servicios, será aplicada en equivalencia al incumplimiento y deberá ser propuesta por el equipo de referencia y aprobada por el/la responsable del área.

A continuación, se mencionan algunos supuestos que constituyen un incumplimiento:

- Inasistencia reiterada a citas previstas, sin justificación ni previo aviso.
- Falta de compromiso con el itinerario de intervención.
- No destinar las ayudas económicas directas para el fin para el que fueron entregadas. Así como no aportar la debida justificación exigible para la ayuda económica.
- Faltas de respeto y/o agresión verbal al equipo de profesionales de URDA SPAIN, incluyendo el voluntariado que presta apoyo a las actividades.
- Agresión física al equipo de profesionales de URDA SPAIN, incluyendo el voluntariado que presta apoyo a las actividades.
- Ocultar información que ha sido requerida por el equipo profesional, para obtener un beneficio mayor de los servicios de Acción e Inclusión Social.
- Agresión verbal y/o física a otras personas usuarias de los servicios de Acción e Inclusión Social.
- Destrucción o daño intencionado al equipamiento de URDA SPAIN.
- Otras acciones que se consideren incumplimiento de las obligaciones específicas de los servicios de Acción e Inclusión Social cometidas de forma intencional, o que pudiesen poner en grave riesgo a URDA SPAIN.

SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN E INCIDENCIAS DE LOS SERVICIOS DE ACCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL

24. PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN E INCIDENCIAS

Para asegurar un correcto canal de información de aquellas incidencias que se detecten en el desarrollo normal de los servicios y, en específico, en las intervenciones grupales e individuales con las personas usuarias de los servicios, se pondrá en marcha el siguiente proceso.



URDA Urgent Relief
SPAIN & Development
Association

NORMAS Y FUNCIONAMIENTO DE SERVICIOS DE ACCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL

25. REUNIONES SEMANALES DEL SERVICIO

Semanalmente se llevará a cabo una reunión con el equipo profesional del servicio. En dichas reuniones se procederá a informar del funcionamiento de cada una de las áreas que componen el servicio, las actividades planteadas y las posibles incidencias detectadas.

Para el seguimiento de las reuniones se elaborará un acta en la cual constará: Fecha, lugar y participantes de la reunión; temas tratados; y medidas adoptadas. Estas actas serán correctamente resguardadas en versión digital.

26. COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS FUERA DE LAS REUNIONES SEMANALES

En caso de detectarse una incidencia que requiera la intervención inmediata del equipo profesional del servicio para aportar una solución al respecto, el o la profesional que detecta la incidencia lo comunicará vía escrita al Coordinador General de URDA SPAIN.

El Coordinador General realizará una reunión extraordinaria para abordar la situación que se ha presentado y aportar posibles soluciones y aplicar las medidas necesarias.

De estas reuniones extraordinarias se levantará igualmente un acta, recogiendo: Fecha lugar y participantes de la reunión; descripción de la incidencia tratada; y medidas adoptadas. Estas actas serán correctamente resguardadas en versión digital.