

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social

2361 Resolución de la Directora General de Mujer y Diversidad de Género, por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior del Centro de Emergencia para Mujeres Víctimas de Violencia de Género de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

La Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social es el departamento de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia al que corresponde, conforme al Decreto de la Presidencia n.º 44/2019, de 3 de septiembre, por el que modifica el Decreto n.º 29/2019, de 31 de julio, de reorganización de la Administración Regional, la propuesta, desarrollo y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno en materia de políticas de la mujer, incluidas las destinadas a combatir la violencia contra las mujeres. Tales competencias se llevan a cabo por la Dirección General de Mujer y Diversidad de Género, en virtud de lo dispuesto en artículo 4 del Decreto 169/2019, de 6 de septiembre, por el que se establecen los Órganos Directivos de la citada Consejería.

La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, adopta medidas capaces de prevenir, sancionar y erradicar este tipo de violencia. En su Título II, consagra los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género, derechos que, tal y como establece su artículo 17, se garantizan a todas las mujeres que sufren este tipo de maltrato, con independencia de su origen, religión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. Este artículo, además, menciona expresamente la asistencia social integral como un medio imprescindible para hacer reales y efectivos los derechos constitucionales de estas mujeres a la integridad física y moral, a la libertad y seguridad y a la igualdad y no discriminación por razón de sexo.

Por su parte, el artículo 19 regula el derecho a la asistencia social integral, estableciendo que las mujeres víctimas de violencia de género y los menores que se encuentren bajo su patria potestad o guarda y custodia, tienen derecho a servicios sociales de atención, de emergencia, de apoyo y acogida y de recuperación integral, correspondiendo a las comunidades autónomas y las corporaciones locales la organización de tales servicios, siempre que respondan a los principios de atención permanente, actuación urgente, especialización de prestaciones y multidisciplinariedad profesional.

Por su parte, la Ley 7/2007, de 4 de abril, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, y de Protección contra la Violencia de Género en la Región de Murcia, establece en su Exposición de Motivos que "la violencia de género, como manifestación de las relaciones sociales, económicas y culturales históricamente desiguales entre mujeres y hombres, es una de las lacras sociales más alarmantes que sufre nuestra sociedad". Asimismo, indica que "se trata de un fenómeno que afecta no solo a la integridad física de las mujeres sino al reconocimiento de su dignidad, conculcando sus derechos fundamentales y socavando el principio básico de igualdad reconocido en nuestro texto constitucional".

El Título III de la referida ley, relativo a la "Violencia hacia las Mujeres", recoge en su artículo 47.1, que "las Administraciones públicas de la Región de Murcia proporcionarán a las mujeres una asistencia integral, para paliar las consecuencias físicas y psíquicas que la violencia cause sobre ellas, comprendiendo dicha asistencia integral el aseguramiento de su seguridad, la atención a su salud física y mental, así como a sus necesidades económicas, jurídicas y sociales".

Junto a ello, y en el artículo 48 de la citada ley, se establece que la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en colaboración con las entidades locales de la Región, dispondrá de una serie de recursos para las víctimas de violencia de género, recursos entre los que ha de figurar un dispositivo de atención urgente, a través del cual se preste esa asistencia integral e inmediata a las mujeres, sus hijas e hijos, que se encuentren en situación de necesidad como consecuencia de haber sido objeto de actos de violencia de género o encontrarse en riesgo de padecerla, y que dicha asistencia inmediata debe comprender la atención médica, el asesoramiento jurídico, la atención psicológica, el acceso a los recursos sociales habilitados al efecto y el acogimiento inmediato en centros de emergencia.

A este mandato legal responde el Centro de Emergencia para mujeres víctimas de violencia de género de la CARM, recurso de atención urgente e inmediata que garantiza las prestaciones de acogimiento y de asistencia integral a que se refiere la Ley 7/2007, de 4 de abril, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, y de Protección contra la Violencia de Género en la Región de Murcia, conforme a lo siguiente:

- Dando acogida y protección las 24 horas del día a las mujeres víctimas de maltrato, y en su caso, a los/as menores que se encuentren bajo su patria potestad, guarda o tutela u otras personas dependientes de la mujer, y cuya situación de riesgo derivada de hechos calificables como violencia de género, requiera un alojamiento urgente y confidencial.
- Proporcionando una intervención integral a la mujer y a sus hijos e hijas durante su estancia en el centro, desde una perspectiva social, psicológica, jurídica y educativa.
- Coordinando todos los esfuerzos profesionales con el personal de los servicios especializados en violencia de género, a fin de que la permanencia en el centro sea la estrictamente necesaria para la búsqueda y gestión de los recursos más apropiados que faciliten la normalización de la vida de la mujer víctima de este tipo de violencia.

Las plazas serán ocupadas por mujeres víctimas de violencia derivadas por el Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Víctimas de Violencia de Género 112 o por el organismo competente en materia de violencia de género de la Comunidad Autónoma.

Con el fin de mejorar el servicio prestado en este recurso y en aras a conseguir una mayor seguridad jurídica y transparencia, se hace precisa la aprobación del Reglamento de Régimen Interior, que define y concreta las características y objetivos del Centro de Emergencia, su régimen de admisión, ingresos y bajas, los servicios que en él se prestan, su funcionamiento, los derechos y deberes de las personas usuarias y, finalmente, las medidas para garantizar la convivencia en el mismo.

Por todo lo anterior, visto el informe técnico de la Jefa de Servicio de Planificación y Programas, y de conformidad con la normativa mencionada

Resuelvo:

Primero.- Aprobar el Reglamento de Régimen Interior del Centro de Emergencia para Mujeres Víctimas de Violencia de Género de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, cuyo texto se inserta como Anexo a la presente resolución.

Segundo.- Publicar la presente Resolución en el Boletín Oficial de la Región de Murcia para general conocimiento.

Tercero.- Que la presente resolución surta efectos a partir del día de su publicación en el mencionado boletín.

Murcia, 19 de mayo de 2020.—La Directora General de Mujer y Diversidad de Género,
M.^a José García Méndez.

Anexo

**REGLAMENTO RÉGIMEN INTERIOR DEL CENTRO DE EMERGENCIA PARA
MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO DE LA REGIÓN DE MURCIA**

ÍNDICE

CAPÍTULO I.- NATURALEZA Y OBJETO.

Artículo 1.- Definición y características del Centro de Emergencia.

Artículo 2.- Objetivos.

Artículo 3.- Sede del Centro de Emergencia.

Artículo 4.- Naturaleza jurídica.

Artículo 5.- Dependencia funcional y orgánica.

Artículo 6.- Gestión del Centro de Emergencia.

CAPÍTULO II.- RÉGIMEN DE ADMISIÓN, INGRESOS Y BAJAS.

Artículo 7.- Personas beneficiarias.

Artículo 8.- Condiciones para la admisión.

Artículo 9.- Procedimiento de admisión.

Artículo 10.-Acogida.

Artículo 11.- Menores y otras personas a cargo de las mujeres acogidas.

Artículo 12.- Duración de la estancia.

Artículo 13.- Baja de las usuarias.

Artículo 14.- Salida del Centro de Emergencia. Derivación al recurso adecuado.

Artículo 15.- Estancia temporal de usuarias en otros recursos.

CAPÍTULO III.- SERVICIOS Y PERSONAL.

Artículo 16.- Servicios que se prestan en del Centro de Emergencia.

Artículo 17.- Gratuidad de los servicios.

Artículo 18.-Equipo profesional.

CAPÍTULO IV.- FUNCIONAMIENTO.

Artículo 19.- Horario.

Artículo 20.- Espacios y objetos personales.

Artículo 21.- Espacios comunes.

Artículo 22.-Espacios de uso restringido.

Artículo 23.-Cuidado de los espacios del centro.

Artículo 24.-Alimentación.

Artículo 25.- Reuniones.

Artículo 26.- Actividades individuales y grupales.

Artículo 27.-Salidas.

Artículo 28.-Relación con el exterior.

Artículo 29.-Consumo y tenencia de sustancias tóxicas.

Artículo 30.-Higiene y atención sanitaria.

CAPÍTULO V.- DERECHOS, DEBERES E INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS.

Artículo 31.- Derechos de las mujeres usuarias.

Artículo 32.- Deberes de las mujeres usuarias.

Artículo 33.- Información y aceptación de las Normas de Convivencia.

Artículo 34.- Incumplimiento de las normas.

Artículo 35.- Quejas, reclamaciones y sugerencias.

CAPÍTULO VI.- MEDIDAS PARA GARANTIZAR LA CONVIVENCIA.

Artículo 36.- Convivencia pacífica en el centro.

Artículo 37.- Incumplimientos.

Artículo 38.- Graduación de los incumplimientos y de las medidas.

Artículo 39.- Incumplimientos leves.

Artículo 40.- Incumplimientos graves.

Artículo 41.- Incumplimientos muy graves.

Artículo 42.- Medidas ante los incumplimientos.

Artículo 43.- Registro y comunicación de los incumplimientos y medidas.

Capítulo I.- Naturaleza y objeto.

Artículo 1.- Definición y características del Centro de Emergencia.

El Centro de Emergencia es un recurso de acogida dirigido a proporcionar alojamiento y protección inmediata a las mujeres que, por razones de violencia de género, se ven obligadas a abandonar su domicilio.

Este recurso estará disponible a cualquier hora del día, todos los días del año, y se destinará a mujeres que se encuentren en una situación grave de violencia de género, siempre que exista peligrosidad, y no dispongan de otro alojamiento alternativo seguro. En él se alojarán también, en caso de necesidad, los menores y las menores que se encuentren bajo su patria potestad, guarda o tutela, así como cualquier otra persona dependiente de la mujer víctima de violencia de género.

Este centro forma parte de los recursos de emergencia que integran la Red Regional de Recursos de Atención Especializada para Mujeres Víctimas de Violencia de Género de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, y en él se proporciona atención social, psicológica, jurídica y educativa adecuada a cada una de las mujeres alojadas en el mismo, así como a los hijos e hijas que, en su caso, las acompañan.

El Centro de Emergencia presta una atención permanente, tiene carácter público y gratuito, y se configura como un recurso de corta estancia, tal y como establece el artículo 12 del presente reglamento.

Dicho centro tiene una capacidad total de 30 plazas, destinadas tanto a las mujeres como a sus hijos e hijas.

El ingreso y la permanencia de las mujeres en el centro siempre son voluntarios.

Artículo 2.- Objetivos.

Los objetivos del Centro de Emergencia son los siguientes:

1. Acoger y proteger, con carácter inmediato, a las mujeres víctimas de maltrato, a los menores y las menores que se encuentren bajo su patria potestad, guarda o tutela y, en su caso, a cualquier otra persona dependiente de la mujer víctima de violencia de género.

2. Proporcionar una intervención integral a las personas acogidas desde una perspectiva social, psicológica, jurídica y educativa.

3. Facilitar que cada mujer tenga una salida adecuada de este recurso, a través de la necesaria coordinación con los/as profesionales de la Red Regional de Centros de Atención Especializada para Mujeres Víctimas de Violencia de Género (en lo sucesivo, Red Regional CAVI) o, en su caso, de otro servicio municipal especializado en materia de mujer o de los Servicios Sociales de Atención Primaria, con el fin de que la permanencia en el centro sea la estrictamente necesaria para la gestión de los recursos más apropiados que faciliten la normalización de la vida de la mujer.

Artículo 3.- Sede del Centro de Emergencia.

El Centro de Emergencia tiene su sede en el territorio de la Región de Murcia. Por razones de seguridad y para salvaguardar la protección de las personas acogidas, no se dará a conocer públicamente su ubicación.

Artículo 4.- Naturaleza Jurídica.

El Centro de Emergencia carece de personalidad jurídica propia, quedando sujeto su régimen administrativo a las reglas y prácticas usuales de prestación de servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Artículo 5.- Dependencia funcional y orgánica.

El Centro de Emergencia para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, del que es titular la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, depende funcional y orgánicamente del organismo competente en materia de violencia de género de esta Comunidad Autónoma.

Artículo 6.- Gestión del Centro de Emergencia.

La gestión del acogimiento y atención integral que se presta en el Centro de Emergencia la llevará a cabo la empresa adjudicataria del correspondiente contrato, siempre bajo la supervisión del organismo competente en materia de violencia de género de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

El organismo competente en violencia de género de la Comunidad Autónoma designará un/a profesional responsable del seguimiento del contrato a quien corresponderá supervisar su ejecución, adoptar las decisiones y dar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta ejecución de la prestación pactada. Esta persona estará informada de manera permanente de todos los casos que se atiendan en el centro, de la marcha del mismo y de cualquier incidencia o imprevisto que se pueda producir en este recurso.

Capítulo II.- Régimen de admisión, ingreso y bajas.

Artículo 7.- Personas beneficiarias.

Son beneficiarias del Centro de Emergencia las mujeres víctimas de violencia de género que se encuentren en una situación de peligro para su integridad personal, con independencia de que sean nacionales o extranjeras, siempre que cumplan las condiciones de admisión a que se refiere el artículo siguiente.

Las beneficiarias de este recurso podrán ingresar en el centro solas o acompañadas de los menores y las menores que se encuentren bajo su patria potestad, guarda o tutela. Asimismo, podrá valorarse la posibilidad de que ingrese otra persona dependiente de la mujer víctima de violencia de género, siempre que ello no suponga peligro para el funcionamiento y correcta convivencia en el centro.

Además de las víctimas de violencia de género, podrán acceder mujeres víctimas de otros tipos de maltrato si así lo determinara el organismo competente de violencia de género.

Artículo 8.- Condiciones para la admisión.

Para que se produzca el ingreso de una mujer en el Centro de Emergencia deben concurrir las siguientes condiciones:

- Que la mujer sea mayor de edad o menor legalmente emancipada.

Excepcionalmente, podrán ser acogidas mujeres víctimas de violencia que sean menores de edad sin emancipar, siguiendo para ello lo dispuesto en los protocolos que se acuerden con las entidades que velan por el interés del menor.

- Que resida en la Comunidad Autónoma de Murcia o se encuentre en este territorio cuando se produzca el hecho que motive la necesidad de protección.

Asimismo, podrán ingresar en el Centro de Emergencia mujeres que se encuentren en otra comunidad autónoma y necesiten salir de ese territorio para salvaguardar su integridad. En tal caso, será necesaria la solicitud de la comunidad autónoma de procedencia de la mujer dirigida al organismo competente en materia de violencia de género en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y que éste emita informe favorable.

- Que exista una situación grave de violencia de género por parte de su pareja o expareja y que, a consecuencia de la misma, la mujer se encuentre en una situación de peligro que requiera una protección urgente.

- Que no exista otra posibilidad de solucionar la situación de manera más normalizada.

- Que la mujer no sea consumidora activa de alcohol u otras drogas ni padezca trastorno mental severo o enfermedad contagiosa, situaciones todas ellas que requieran una atención y tratamiento específico que no puede ser dispensado en este centro, salvo que se garantice el apoyo de otros recursos externos que posibiliten una adecuada atención de las mujeres con estas problemáticas.

- Que la mujer, una vez que se le informe de las características de este recurso, consienta el ingreso y acepte las normas que rigen la estancia en el centro.

Para el ingreso en el Centro de Emergencia no es necesaria la denuncia previa de la mujer, aunque sí recomendable.

No se denegará el ingreso en el Centro de Emergencia por el hecho de que la mujer haya abandonado con anterioridad este recurso para reiniciar la convivencia con el agresor. Sin embargo, será motivo de denegación el haber sido expulsada del Centro de Emergencia dentro de los doce meses anteriores por la comisión de algún incumplimiento muy grave de los que recoge el artículo 41, con la salvedad de que autorice el ingreso el organismo competente en violencia de género, tal y como determina el artículo 42 de este reglamento.

Artículo 9.- Procedimiento de admisión.

La vía de entrada al Centro de Emergencia será a través del Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Víctimas de Violencia 112. Si el/la profesional que atiende la llamada en el Dispositivo valora la necesidad del ingreso en el centro, realizará la oportuna derivación y gestionará el desplazamiento de la usuaria a este recurso.

No obstante, el organismo competente en materia de violencia de género podrá autorizar directamente el ingreso de una mujer, comunicando esta circunstancia al mencionado Dispositivo.

Artículo 10.- Acogida.

El Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Víctimas de Violencia 112, cuando valore favorablemente un nuevo ingreso, lo comunicará al Centro de Emergencia, informándole de las características del caso, así como del número de personas que van a ingresar y la hora prevista de llegada.

Como parte de la acogida, el personal del centro informará a la mujer de las características del recurso así como de la existencia del reglamento de Régimen Interior y de las normas de convivencia.

La usuaria deberá firmar el documento de aceptación del ingreso, de lo dispuesto en el presente reglamento y de las normas de convivencia, así como autorizar el uso de sus datos personales.

Asimismo, el personal del centro elaborará una ficha de alta, que contendrá un resumen de la valoración hecha desde el mencionado Dispositivo, así como de la situación de entrada, y remitirá un comunicado con la información de cada nuevo ingreso a la persona designada por el organismo competente en materia de violencia de género y, en su caso, a los/as profesionales de este organismo que se determine.

Los modelos de documentos de la aceptación de ingreso y de las normas de convivencia, así como del uso de sus datos personales y la ficha de alta serán aprobados por el organismo regional competente en violencia de género.

Artículo 11.- Menores y otras personas a cargo de las mujeres acogidas.

Las mujeres podrán ingresar en el Centro de Emergencia acompañadas de sus hijos e hijas menores de edad, así como de otras personas que se encuentren bajo su patria potestad, guarda o tutela.

En relación a los/as menores con edades comprendidas entre 14 y 18 años, se valorará con la madre la conveniencia de que éstos, de forma preferente, se alojen con familiares o amistades de la víctima. En caso de que esta opción no sea posible o conveniente, los/as menores serán acogidos junto con sus madres en el centro. En cualquier caso, se tendrán en cuenta las particularidades del recurso en ese momento, intentando prevenir situaciones conflictivas que puedan alterar gravemente la convivencia.

Con el fin de garantizar la convivencia en el Centro de Emergencia, para que las personas dependientes de la mujer víctima de violencia puedan ingresar con ella en el centro es necesario que no sean consumidoras activas de alcohol u otras drogas ni padezcan trastorno mental severo o enfermedad contagiosa, situaciones todas ellas que requieran una atención y tratamiento específico que no puede ser dispensado en este centro.

Los niños y niñas, así como otras personas a su cargo que sean acogidas junto a las usuarias en el Centro de Emergencia quedarán bajo el cuidado de las mismas y será responsabilidad de éstas su adecuada atención. Sin perjuicio de lo anterior, las mujeres podrán coordinarse con otras compañeras para establecer una guarda común de los/as menores que permita realizar las tareas requeridas para la buena marcha de este recurso así como llevar a cabo las gestiones necesarias fuera del centro (sanitarias, judiciales, etc).

Las personas a cargo de la mujer que ingresen con ella deberán cumplir las normas de convivencia del Centro de Emergencia siendo cada mujer responsable de explicarles el funcionamiento del centro, así como del buen uso que deben hacer de sus instalaciones y enseres.

Si el personal del Centro de Emergencia detectara una situación de abandono de los/as menores por parte de su madre, o posibles malos tratos, la dirección de este recurso deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del/de la profesional designado/a por el organismo competente en violencia de género de la Comunidad Autónoma de Murcia a fin de que se adopten las medidas necesarias en interés de los/as menores, según los protocolos existentes.

Asimismo, realizará la comunicación oportuna al organismo competente en violencia de género si percibiera una inadecuada atención en relación con las personas que, sin ser menores de edad, son dependientes de la mujer y se hallan con ella en el recurso.

Artículo 12.- Duración de la estancia.

El Centro de Emergencia se configura como un recurso de corta estancia. El tiempo previsto de alojamiento es de quince días. Sin embargo, cuando las circunstancias del caso y las gestiones encaminadas a buscar una salida del recurso adecuada para la usuaria requieran más tiempo, el personal del Centro de Emergencia informará de ello al organismo competente de la Comunidad Autónoma con el fin de que se autorice la ampliación de la estancia por otros quince días. Esta u otras ampliaciones que se pudieran autorizar con posterioridad estarán sujetas a que persistan las condiciones que motivaron el ingreso de la usuaria y, en consecuencia, se estime pertinente su permanencia en el centro.

Artículo 13.- Baja de las usuarias.

Serán motivo de baja de las mujeres usuarias del Centro de Emergencia los siguientes:

a) La derivación a un recurso de alojamiento que se adecue a sus necesidades, en la forma que establece el artículo siguiente.

b) La voluntad expresa de la mujer de abandonar el recurso.

Esta baja voluntaria se formalizará por escrito, según modelo aprobado por el organismo regional competente en violencia de género, y será firmada por la usuaria. Si no fuera posible la firma, se dejará constancia de esta circunstancia y de los motivos.

c) La modificación de las condiciones que motivaron el ingreso, de tal manera que ya no exista peligro para la integridad de la usuaria.

d) La ocultación o falsedad de los datos aportados para el ingreso en el recurso, de lo que se desprenda que no concurren los requisitos que dieron lugar a su admisión.

e) La baja forzosa del centro por incumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente reglamento, de acuerdo con lo dispuesto en el Capítulo VI.

f) El fallecimiento de la usuaria, ingreso hospitalario prolongado, ingreso en prisión, o cualquier otra circunstancia de naturaleza análoga que impida su permanencia en este centro.

Artículo 14.- Salida del Centro de Emergencia. Derivación al recurso adecuado.

El equipo profesional del centro ayudará a la mujer, si así lo desea, a buscar un recurso apropiado a su situación. Para ello, y según las circunstancias de cada caso, se establecerá la oportuna coordinación con los equipos de los recursos

de acogida para mujeres víctimas de violencia de género (casas de acogida y pisos tutelados) o de otros recursos y servicios que pudieran dar respuesta a las necesidades y demandas planteadas.

En el momento de la salida de cada usuaria se le recordará que debe guardar la confidencialidad de la identidad de las personas con las que ha convivido en el Centro de Emergencia, así como de su ubicación y que, si en un futuro necesitara ingresar de nuevo, la vía de acceso será necesariamente a través del Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Víctimas de Violencia 112, sin que pueda personarse directamente en este recurso.

Una vez finalizada la estancia, el Centro de Emergencia remitirá un comunicado con esta información a la persona designada por el organismo competente en materia de violencia de género y, en su caso, a los/as otros/as profesionales del mencionado organismo que se determine. Asimismo, comunicará la salida a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, según los protocolos y acuerdos establecidos al efecto.

Producida la salida de una usuaria, si dejara en el centro alguna de sus pertenencias, se guardarán en lugar seguro durante los quince días naturales posteriores. Pasado este plazo sin que se produzca la recogida de los mismos, el Centro de Emergencia podrá darle a esos objetos la salida que considere más adecuada y la usuaria perderá su derecho a reclamarlos.

Artículo 15.- Estancia temporal de usuarias en otros recursos.

Las usuarias podrán ingresar temporalmente en otros recursos para atender a sus necesidades de salud o para realizar gestiones ineludibles, autorizadas por el personal, sin perder por ello la condición de usuaria del Centro de Emergencia.

Si la mujer está acogida con sus hijos/as en el Centro de Emergencia y tuviera que ingresar en el hospital, o se produjera otra situación análoga que implique su salida fortuita, se comunicará inmediatamente esta circunstancia a la persona designada en el organismo competente en violencia de género con el fin de adoptar las medidas necesarias en relación a los/as menores. En primer término, se valorará con la mujer la posibilidad de que los/as menores sean acogidos por familiares o amistades de su confianza hasta que pueda volver al Centro de Emergencia. Si ello no fuera posible, se buscará una alternativa satisfactoria para el cuidado de las/os menores, pudiéndose contactar con el servicio de la Comunidad Autónoma con competencias en materia de menores, a fin de proporcionarles el acceso a un recurso de alojamiento específico hasta tanto no regrese la madre al Centro de Emergencia.

Capítulo III.- Servicios y personal.

Artículo 16.- Servicios que se prestan en el Centro de Emergencia.

En el Centro de Emergencia se prestarán los siguientes servicios:

- Acogida y protección.
- Alojamiento y manutención.
- Atención social, psicológica y educativa.
- Asesoramiento jurídico.
- Apoyo escolar a los/as menores.
- Acompañamiento para la atención de las necesidades en materia sanitaria, jurídica, social o laboral.

Con objeto de prestar dichos servicios de la forma más adecuada y efectiva, se llevará a cabo la debida coordinación con el Dispositivo de Atención Telefónica para Mujeres Víctimas de Violencia de Género 112, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, otros recursos de acogida, Red Regional CAVI, Servicio de Atención Psicológica a Menores Expuestos a la Violencia de Género, Puntos de Encuentro Familiar de Violencia de Género (PEFVIOGEN), Servicio de Empleo y Formación (SEF), Servicio Estatal Público de Empleo (SEPE), Extranjería, recursos sanitarios y con otros recursos y servicios que puedan ayudar a la mujer y a los menores en su proceso de superación de la situación de maltrato.

Artículo 17.- Gratuidad de los servicios.

Los servicios contemplados en el artículo anterior tendrán carácter gratuito para las usuarias y las personas a su cargo que ingresen con ellas en el recurso.

Artículo 18.- Equipo profesional.

1. El equipo de trabajo del Centro de Emergencia estará constituido, al menos, por los siguientes profesionales:

- Director/a.
- Trabajador/a Social.
- Psicólogo/a.
- Asesor/a jurídico/a.
- Educadores/as sociales.
- Auxiliares educativos/as.
- Personal de limpieza.

2. Las funciones de cada uno de los perfiles profesionales se desarrollarán bajo las directrices de la empresa gestora del servicio. Las principales funciones, por perfil profesional, son las que figuran a continuación, al margen de que puedan desarrollarse otras complementarias o auxiliares:

a) El/la director/a velará por el buen funcionamiento del centro y será responsable de la toma de todas las decisiones que hagan referencia a la gestión y a la supervisión del recurso. Tendrá, entre otras, las siguientes funciones:

- Coordinar a los/as profesionales y planificar las tareas.
- Resolver conflictos e incidencias correspondientes a su ámbito de actuación.
- Realizar las funciones técnicas que se requieran, participando en el plan de intervención de cada una de las usuarias y supervisando su ejecución.
- Recibir a las usuarias e informarles de las normas de convivencia y del reglamento de régimen interno del servicio, sin perjuicio de que pueda delegar esta función en otro/a profesional del centro.
- Garantizar y apoyar la atención de las mujeres y de sus hijos/as.
- Acompañar a las usuarias y, en su caso, a sus hijas/os menores, a realizar las gestiones que se consideren necesarias.
- Custodiar los expedientes de las usuarias, y velar por que los mismos recojan de modo adecuado todos los datos y las intervenciones que se hayan realizado en relación a cada uno de los casos.
- Proporcionar regularmente, y por las vías que se determinen, a la persona responsable del seguimiento del contrato información general sobre el funcionamiento del mismo, sobre todo en lo relativo a los aspectos técnicos, tales

como gestión de incidencias, detección de necesidades de recursos, resolución de conflictos, elaboración de propuestas para la mejora de la calidad del servicio, etc.

- Poner en marcha, ante los incumplimientos por parte de las personas acogidas, las medidas necesarias para garantizar la convivencia en el centro, según la gravedad de tales incumplimientos, informando de todo ello al organismo regional competente en materia de violencia de género.

b) El/la trabajador/a social tendrá, entre otras, las siguientes funciones:

- Realizar entrevistas individuales con las mujeres acogidas.
- Intercambiar información con los/as trabajadores/as sociales de otros recursos especializados de atención a mujeres víctimas de violencia de género o de Atención Primaria, así como con otros/as profesionales de organismos públicos o privados que puedan tener relación con los casos acogidos en el centro.

- Ayudar a la mujer a buscar la salida al recurso más adecuado, en colaboración con los/as profesionales mencionados en el párrafo anterior.

- Realizar informes sociales para derivación a otros recursos y las notas informativas que sean solicitadas por el organismo competente en materia de violencia de género.

- Acompañar a las usuarias y, en su caso, a sus hijas/os menores, a realizar las gestiones que se consideren necesarias.

- En caso de haber superado la usuaria el plazo de quince días de estancia en el Centro de Emergencia, y que sea necesario ampliar el plazo de estancia, realizar un informe de permanencia que exponga los motivos y la necesidad de que continúe acogida, así como las personas que, en su caso, la acompañan.

c) El/la psicólogo/a llevará a cabo, entre otras, las siguientes funciones:

- Llevar a cabo las entrevistas individuales y grupales con las mujeres residentes.

- Hacer una intervención psicológica en crisis en aquellos casos en que sea preciso.

- Diseñar e implementar programas de intervención psicológica individualizada con cada una de las usuarias y, en su caso, con sus hijas/os, así como programas de intervención grupal.

- Realizar aquellas intervenciones psicológicas, que de forma específica se consideren necesarias, trabajando aquellos aspectos esenciales que suelen ser una constante en víctimas de violencia de género.

- Diseñar e implementar programas de intervención psicológica grupal con las usuarias del servicio.

- Coordinarse con otros servicios de atención psicológica.

- Acompañar a las usuarias y, en su caso, a sus hijas/os menores, a realizar las gestiones que se consideren necesarias.

- Realizar todos los informes psicológicos que se consideren necesarios.

d) El/la asesor/a jurídico/a realizará, entre otras, las siguientes funciones:

- Llevar a cabo entrevistas individuales y grupales con las mujeres residentes.

- Contactar con los/as abogados/as del turno de oficio o de los recursos de atención especializada para mujeres víctimas de violencia de género, para la gestión de los aspectos jurídicos necesarios.

- Coordinarse con Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en aquellos casos que sea necesario.

- Informar en todo momento a la usuaria de su situación jurídica, de las consecuencias de la misma, y reducir la ansiedad causada por el desconocimiento de los aspectos jurídicos.

- Diseñar e implementar programas de intervención jurídica individualizada con cada una de las usuarias, y con sus hijos/as.

- Realizar aquellas intervenciones que, de forma puntual, se consideren necesarias como, por ejemplo, acompañamiento de la usuaria a juicio.

- Acompañar a las usuarias y, en su caso, a sus hijas/os menores, a realizar gestiones.

- Realizar todos los informes jurídicos que se consideren necesarios.

e) Los/las educadores/as sociales que intervenga en esta área tendrán, entre otras, las siguientes funciones:

- Diseñar e implementar programas de intervención educativa individualizada con cada una de las usuarias, y con sus hijos/as.

- Desarrollar las actuaciones educativas previstas en el plan de atención individualizada así como todas aquellas, que de forma puntual, se consideren necesarias.

- Realizar talleres educativos que versen sobre diferentes contenidos de especial interés para víctimas de violencia de género.

- Programar las actividades de ocio con las usuarias y sus hijos/as.

- Programar las actividades educativas con los hijos/as de las usuarias.

- Acompañar a las usuarias y, en su caso, a sus hijas/os menores, a realizar las gestiones que sean necesarias.

- Realizar todos los informes educativos que se consideren necesarios.

f) Los/las auxiliares educativos/as que intervengan en esta área llevarán a cabo, entre otras, las siguientes funciones:

- Ejecutar los programas de intervención educativa individualizada, diseñados por el/la educador/a social y bajo su dirección, con cada una de las usuarias, y con sus hijas/os.

- Realizar talleres educativos que versen sobre diferentes contenidos de especial interés para víctimas de violencia de género, siempre bajo la supervisión de un/a educador/a social.

- Acompañar a las usuarias y, en su caso, a sus hijas/os menores, a realizar las gestiones que se consideren necesarias.

- Ejecutar las actividades de ocio con las usuarias y sus hijos/as, programadas por el/la educador/a social.

- Realizar el apoyo necesario en las actividades educativas con los hijos/as de las usuarias, programadas por el/la educador/a social.

3. El organismo regional competente en materia de violencia de género promoverá la adopción de acuerdos con el organismo regional competente en recursos humanos de la Consejería de Educación con el fin de que se asigne al Centro de Emergencia un/a profesor/a que imparta clases a los/as menores acogidos en cada momento.

Capítulo IV.- Funcionamiento

Artículo 19.- Horario.

El equipo de trabajo fijará un horario para la realización de las actividades diarias que posibilite la convivencia de las mujeres usuarias y de las personas a su cargo. Tal horario estará expuesto en el tablón de anuncios del centro y podrá variar según las circunstancias y necesidades de cada momento, previa comunicación a las usuarias.

Para la buena marcha del recurso, se exigirá el máximo respeto de los horarios acordados.

Artículo 20.- Espacios y objetos personales.

La habitación que ocupe cada mujer se considerará su espacio de uso personal. No obstante, y de manera excepcional, cuando el número de personas acogidas sea elevado, una habitación podrá estar ocupada por más de una usuaria.

En el momento del ingreso se le entregará la llave de la habitación y los enseres necesarios para su acondicionamiento y para la higiene personal, tanto de ella como, en su caso, de las personas a su cargo que la acompañen.

Corresponde a la usuaria la limpieza, el orden y la adecuada conservación de la habitación.

No se podrá tener en las habitaciones medicación, bebidas alcohólicas ni otras sustancias psicotrópicas. Asimismo, y por razones de higiene y salubridad, no se podrá tener alimentos ni bebidas no autorizadas por el equipo.

Para preservar la seguridad de todas las personas que ocupan el centro, tampoco se podrá tener objetos punzantes ni productos inflamables, tóxicos o susceptibles de causar un accidente.

El equipo profesional del centro tomará las medidas necesarias para comprobar que esta norma se cumple y, a este fin, podrá realizar revisiones de las habitaciones y de todo cuanto se encuentre en su interior. En todo caso, la supervisión de las habitaciones por parte del personal del centro se realizará, al menos, por dos profesionales y en presencia de la usuaria.

Antes de abandonar el centro, la mujer tendrá que dejar en buen estado la habitación. Asimismo, devolverá la llave, las sábanas, toallas y demás enseres proporcionados que sean susceptibles de utilización por parte de otras usuarias.

El Centro de Emergencia no se responsabiliza de la pérdida o sustracción de dinero u objetos personales de las mujeres acogidas o de sus hijas/os.

Artículo 21.- Espacios comunes.

Los espacios comunes estarán constituidos por la cocina, el comedor, salas de estar, aulas de usos múltiples, aseos, lavandería, pasillos y, en su caso, zona exterior, así como otras zonas de ocio, si las hubiera.

Las personas usuarias podrán hacer uso de tales espacios en los horarios determinados para cada actividad, y con el máximo respeto al resto de personas acogidas, así como al personal de este recurso.

La limpieza de los espacios comunes será tarea conjunta de las usuarias y para ello se establecerán cuadrantes con los turnos de reparto de tareas que se hará siguiendo los criterios de igualdad, cooperación y trabajo en grupo. Tal cuadrante se expondrá en el tablón de anuncios.

Artículo 22.- Espacios de uso restringido.

Los despachos de las/os profesionales, así como la despensa, ropero y salas habilitadas como almacenes son espacios de uso restringido, y solo podrán utilizarse por las usuarias cuando el personal del centro lo establezca.

Artículo 23.- Cuidado de los espacios del centro.

Las beneficiarias harán un uso adecuado de las instalaciones, mobiliario, objetos y enseres que se encuentran en el centro, tanto en los espacios privados como en los comunes y restringidos, y velarán por que las personas a su cargo cuiden debidamente el recurso.

El Centro de Emergencia se hará cargo de las reparaciones y reposiciones que surjan del normal deterioro del mismo. Sin embargo, las beneficiarias tendrán que responder de los perjuicios que ellas o sus hijos/as causaran a las instalaciones u objetos del centro de manera intencionada o por negligencia grave.

Artículo 24.- Alimentación.

Se garantizarán cinco comidas diarias para las personas usuarias: desayuno, almuerzo, comida, merienda y cena.

Las usuarias podrán participar en la preparación de las comidas, por turnos y con el apoyo del personal educativo. Los cuadrantes se expondrán en el tablón de anuncios.

Se proporcionará alimentación específica para lactantes de hasta dos años y se tendrán en cuenta las intolerancias alimentarias que declaren las personas acogidas o los regímenes alimentarios que deban seguir por prescripción médica. Asimismo, se respetará la imposibilidad de tomar ciertos alimentos por motivos religiosos.

Artículo 25.- Reuniones.

Se celebrarán reuniones o asambleas en las que participarán las mujeres acogidas con el objetivo de favorecer el desarrollo de las tareas cotidianas y una adecuada convivencia en el centro.

Artículo 26.- Actividades individuales y grupales.

En el Centro de Emergencia se programarán las actividades, tanto individuales, como de grupo, encaminadas a la mejora de la situación de las mujeres acogidas y de los/as menores a su cargo.

Se considera prioritaria la participación activa de la mujer en su proceso de inserción, a través de la realización de su plan de atención individualizada, para lo cual recibirá el apoyo del equipo profesional del centro.

Las usuarias recibirán atención psicológica, social y jurídica por parte de las/os profesionales especializadas/os, para lo cual se organizarán turnos de entrevistas dentro de los horarios que tenga asignado cada profesional.

Artículo 27.- Salidas.

El centro de emergencia es un recurso de protección, por lo que las salidas están restringidas a las que sean estrictamente necesarias, adoptando las medidas pertinentes para procurar la seguridad de las personas acogidas.

En consecuencia, las mujeres usuarias solo podrán salir del centro siempre que tal salida no suponga peligro para su integridad física, a juicio del equipo profesional del centro.

Como norma general, las salidas del centro se limitarán a las indispensables para atender necesidades urgentes (de salud, interposición de denuncia, asistencia al juzgado, etc), y por el tiempo estrictamente necesario.

Excepcionalmente, si la usuaria plantea una salida para una gestión personal no indispensable, el equipo evaluará la necesidad y la situación de riesgo y, en caso de que no valore peligro en esa salida concreta, la autorizará, siempre que firme previamente el documento de exención de responsabilidad, según modelo aprobado por el organismo regional competente en materia de violencia de género. En caso de que valore la existencia de riesgo, se le comunicará a la mujer la imposibilidad de salir del centro. En este último caso, si la usuaria persiste en realizar la salida, deberá causar baja en el recurso.

En el supuesto de que la mujer sea menor de edad, un/a profesional del centro la acompañará en las salidas que deba realizar o, en su caso, coordinará el acompañamiento por parte de profesionales de otros recursos relacionados con el caso. Asimismo, se facilitará el acompañamiento profesional en otras circunstancias, siempre que la disponibilidad del personal del centro en ese momento lo permita.

En caso de que sean necesarias extremar las medidas de seguridad, se podrá solicitar el acompañamiento de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, según las instrucciones dadas por el organismo regional competente en violencia de género y los protocolos establecidos al efecto.

En todo caso, las salidas solo se podrán realizar previa comunicación al personal del Centro de Emergencia y contando con su autorización.

Artículo 28.- Relación con el exterior.

Con el fin de garantizar la protección de aquellas personas que en el momento actual o en el futuro necesiten ser acogidas en el centro, las mujeres acogidas y sus hijos/as no podrán revelar a ninguna persona la ubicación del recurso ni podrán concertar visitas en las proximidades al centro.

La mujer tendrá que entregar en el momento del ingreso el teléfono móvil y demás dispositivos electrónicos que posibiliten la comunicación con el exterior y que, en su caso, lleve consigo, así como los que pudieran llevar las personas a su cargo. Estos dispositivos quedarán custodiados por el personal del centro en lugar seguro. Se entregará a la usuaria su móvil cuando vaya a realizar alguna salida del centro.

Solo se podrá entablar comunicación con el exterior en la forma que se acuerde con el equipo técnico del centro. En este sentido, la mujer solo podrá realizar las llamadas que se consideren necesarias desde el teléfono del centro y en presencia del personal del mismo.

Queda terminantemente prohibido la realización de fotos o grabaciones del centro, de sus profesionales o de las personas acogidas, así como la publicación en redes sociales o la divulgación por cualquier medio de los aspectos relacionados con la vida del centro, con las personas que en él se encuentran o han sido acogidas, o con el personal que presta servicios en el recurso.

Artículo 29.- Consumo y tenencia de sustancias tóxicas.

No se podrá tener ni consumir bebidas alcohólicas ni otras drogas durante la estancia en este recurso. Está prohibido fumar en cualquier espacio interior del Centro de Emergencia, tanto si es privado como si es común. Tan solo se permite fumar en el exterior del edificio, siempre que se adopten las precauciones necesarias para evitar riesgos de incendio.

Artículo 30.- Higiene y atención sanitaria.

Es obligatorio el aseo diario de las usuarias y de las personas que ingresen con ellas.

Las personas acogidas tendrán acceso a la atención médica y a los cuidados sanitarios que precisen, que serán dispensados a través de la red pública de atención sanitaria del Servicio Murciano de Salud.

La medicación que, en su caso, deban tomar las personas acogidas será custodiada por el equipo profesional.

Capítulo V.- Derechos, deberes e incumplimiento de las normas.**Artículo 31.- Derechos de las mujeres acogidas.**

Son derechos de las mujeres acogidas:

- Ser informadas de las normas y del funcionamiento del Centro de Emergencia.
- Recibir un trato digno, garantizando el pleno respeto a sus convicciones cívicas, políticas, morales y religiosas.
- No sufrir discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, religión, ideología y cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- Derecho a la confidencialidad y a la protección de datos de carácter personal.
- Recibir una asistencia personalizada e integral que quedará reflejada en el correspondiente plan de atención individualizada.
- Derecho a una alimentación sana y equilibrada, que contemple las necesidades especiales de niños/as muy pequeños, de personas que deban seguir una dieta o de usuarias/os que no consuman determinados alimentos por motivos religiosos.
- Hacer uso de las dependencias y servicios ofrecidos por el Centro de Emergencia, dentro del horario y condiciones establecidas.
- Participar en la distribución y ejecución de las tareas y actividades propias del funcionamiento cotidiano del centro.
- Promover formas de cooperación y autoayuda para el cuidado y custodia de los niños y niñas.
- Ser informadas y asesoradas acerca de los recursos sociales y los medios que puedan favorecer su integración social.
- Presentar quejas y sugerencias.
- Cesar, por voluntad propia, en la permanencia en el Centro de Emergencia.

Artículo 32.- Deberes de las mujeres acogidas.

Son deberes de las mujeres acogidas:

- Cumplir lo dispuesto en el presente reglamento.
- Respetar las normas de convivencia, los horarios y la organización de la vida cotidiana del Centro de Emergencia y hacer cumplir tales extremos a las personas que, estando a su cargo, ingresen también en el centro.
- Participar en el reparto y ejecución de las tareas y actividades comunes.

- Responsabilizarse del orden y limpieza de su habitación y del cuidado de sus objetos personales.
- Ser responsable del buen uso de las instalaciones, mobiliario y objetos comunes, y velar por que las personas a su cargo respeten las instalaciones y enseres del centro.
- Guardar la confidencialidad de las mujeres acogidas y sus hijos e hijas, así como del personal, y no desvelar la ubicación del Centro de Emergencia.
- Cuidar de los/as menores a su cargo y velar por que asistan a las clases que imparta el/la profesor/a dentro del centro así como al resto de actividades que se programen para ellos/as.
- Facilitar información veraz que permita una adecuada atención integral encaminada a mejorar su situación.
- Suscribir el plan de atención individualizada que será elaborado por el personal de la Centro de Emergencia de acuerdo con cada mujer.
- Cumplir las medidas de protección y seguridad establecidas en el Centro de Emergencia.
- Asistir a las reuniones que se convoquen para analizar y resolver conflictos, así como para organizar el reparto de tareas y responsabilidades.
- Respetar a las compañeras, al resto de personas acogidas y al personal del centro.
- Cumplir las medidas que el equipo profesional pueda adoptar en caso de conflictos o desacuerdos entre las personas acogidas.
- Firmar el documento de baja voluntaria en caso de que decida marcharse del recurso.
- Causar baja inmediata, con la consiguiente salida del centro, en los supuestos que así determine el presente reglamento, por haber incurrido en un incumplimiento muy grave.

Artículo 33.- Información y aceptación de las Normas de Convivencia.

Toda mujer que ingrese en el Centro de Emergencia debe ser informada, en un lenguaje fácilmente comprensible, de sus derechos y deberes, así como de las normas de funcionamiento del recurso. Junto a la información verbal, se le entregará el documento *Normas de Convivencia del Centro de Emergencia*, que será aprobado por el organismo regional competente en materia de violencia de género, y que contendrá un resumen de los artículos del presente reglamento que afecten a la convivencia, así como de otras normas complementarias.

Una vez informada, deberá firmar el documento de aceptación de las normas de convivencia, según modelo aprobado por el organismo regional competente en materia de violencia de género.

Un ejemplar del presente reglamento de régimen interior estará en el centro a disposición de las usuarias.

El organismo regional competente en materia de violencia de género posibilitará la traducción de toda esta documentación a varios idiomas, para facilitar su comprensión por parte de usuarias que no hablan español, así como a lectura fácil.

Artículo 34.- Incumplimiento de las normas.

El incumplimiento de las obligaciones recogidas en el presente reglamento y en el documento de *Normas de Convivencia* entregado al ingreso de la mujer, así como la no realización del plan de atención individualizada, dará lugar a la

aplicación de las medidas orientadas a garantizar la convivencia recogidas en el Capítulo VI del presente reglamento.

Artículo 35.- Quejas, reclamaciones y sugerencias.

Las usuarias del Centro de Emergencia tienen a su disposición hojas y buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones, con el fin de que puedan manifestar cualquier opinión o iniciativa para mejorar la calidad en la gestión y funcionamiento de este servicio público, así como dejar constancia de su agrado o insatisfacción por los servicios recibidos, el funcionamiento del recurso o el trato dispensado por su personal.

La formulación de quejas o reclamaciones deberá ser comunicada a la mayor brevedad al organismo regional competente en violencia de género.

Capítulo VI

Medidas para garantizar la convivencia

Artículo 36.- Convivencia pacífica en el centro.

El Centro de Emergencia debe proteger a las personas acogidas y garantizar su bienestar, proporcionándoles un ambiente adecuado de convivencia.

Con el fin de garantizar el funcionamiento correcto en el centro, se establecen qué conductas tendrán la consideración de incumplimientos, así como las medidas que se pondrán en marcha en caso de producirse, con el fin de impedir que puedan seguir realizándose acciones que dañen la convivencia y dinámica del recurso.

Artículo 37.- Incumplimientos.

Se consideran incumplimientos la inobservancia por parte de las usuarias del centro de los deberes y normas de funcionamiento o convivencia establecidos en el presente reglamento.

Dependiendo de su gravedad y reiteración en el tiempo, los incumplimientos serán considerados leves, graves y muy graves.

La empresa prestataria de los servicios del Centro de Emergencia podrá inspeccionar el cumplimiento de las usuarias de las obligaciones establecidas en este reglamento, sin perjuicio de la supervisión por parte del órgano regional competente en materia de violencia de género, y a tal fin su personal deberá dar cuenta de los incumplimientos detectados.

Artículo 38.- Graduación de los incumplimientos y de las medidas.

En la calificación de los incumplimientos y la imposición de las medidas tipificadas en este reglamento se observará el principio de proporcionalidad. En especial, se tendrán en cuenta las siguientes circunstancias y criterios:

- a) La reincidencia en la comisión de incumplimientos durante la estancia en el centro.
- b) La realización de los hechos interviniendo violencia, amenaza o intimidación.
- c) Que en la comisión del incumplimiento se utilice a menores de edad o personas dependientes a cargo.
- d) La entidad del riesgo producido para la seguridad del centro o la salud del resto de personas usuarias o del personal.

e) La cuantía del perjuicio causado, para lo cual se atenderá a la capacidad económica de la víctima.

f) La trascendencia del perjuicio para el mantenimiento o restablecimiento de la seguridad y la convivencia.

g) La alteración ocasionada en el funcionamiento de los servicios del Centro o en los bienes del mismo.

h) El grado de culpabilidad.

i) La situación psíquica y social de la infractora y, en especial, su capacidad de entendimiento y grado de madurez.

Los incumplimientos podrán considerarse de mayor o menor entidad teniendo en cuenta las circunstancias que se recogen en este artículo.

Artículo 39.- Incumplimientos leves.

Constituyen incumplimientos leves los siguientes:

a) Descuido o negligencia repetida en el uso del mobiliario, menaje, material o instalaciones del centro.

b) Falta de puntualidad reiterada en el horario establecido.

c) Descuidar, levemente, la atención de sus hijos/as o personas dependientes.

d) Desatender de manera ocasional las instrucciones u orientaciones del personal del centro.

e) Falta de orden y limpieza en su espacio privado.

f) No realizar las tareas comunes que le hayan sido asignadas.

g) La demora injustificada en las salidas para realizar gestiones.

h) La sustracción de bienes propiedad del centro, de su personal o de cualquier persona usuaria, siempre que el perjuicio económico sea de escasa cuantía, teniendo presente lo dispuesto en el apartado e) del artículo anterior.

i) El uso o disfrute de objetos que no sean de su propiedad, sin consentimiento del titular.

j) Cualquier conducta contraria a la finalidad, objetivos y normas por las que se rige el Centro de Emergencia, que no constituya un incumplimiento grave o muy grave.

Artículo 40.- Incumplimientos graves.

Constituyen incumplimientos graves los siguientes:

a) La comisión de tres o más incumplimientos leves en el plazo de una semana.

b) La falta de respeto hacia cualquier persona acogida, o hacia el personal adscrito al Centro de Emergencia.

c) Fumar en cualquiera de las dependencias que hay en el interior del centro.

d) La tenencia de móviles u otros dispositivos que posibiliten la comunicación con el exterior sin autorización del equipo de trabajo.

e) La sustracción de bienes propiedad del centro, de su personal o de cualquier persona usuaria, siempre que el perjuicio económico sea de entidad, teniendo presente lo dispuesto en el apartado e) del artículo anterior, o la pérdida cause un grave perjuicio por razones sentimentales.

f) Causar daños en las instalaciones, equipamientos y medios del centro.

g) Impedir o dificultar la realización de las actividades del centro, así como no acudir a los seguimientos de las profesionales del equipo técnico.

h) Incumplir los acuerdos recogidos en el plan de atención individualizada o rechazar recursos solicitados que previamente hayan sido consensuados como objetivos a conseguir en el mencionado plan individual.

i) Alterar de forma habitual la convivencia creando situaciones de malestar en el centro.

j) Promover o participar en altercados, riñas o peleas de cualquier tipo.

k) Amenazar a las personas acogidas o al personal del centro.

l) Ser manifiestamente negligente en el cuidado de las personas a su cargo, en lo relativo a su vigilancia, revisiones sanitarias, seguimiento escolar y atención alimentaria o higiénica.

ll) El retraso desproporcionado e injustificado en las salidas del centro para realizar gestiones.

m) La salida del recurso sin haberlo comunicado previamente al equipo técnico.

n) Cualquier conducta reiterada contraria a la finalidad, objetivos y normas por las que se rige el Centro de Emergencia.

Artículo 41.- Incumplimientos muy graves.

Constituyen incumplimientos muy graves los siguientes:

a) La comisión de tres o más incumplimientos graves durante la estancia de la mujer en el recurso.

b) Las agresiones físicas y/o verbales hacia cualquier persona alojada en el centro o hacia el personal de este recurso o cualquier conducta que ponga en riesgo la integridad física y/o psicológica de las personas mencionadas o de cualquier persona que se encuentre en el mismo.

c) El consumo o tenencia de alcohol o de otras sustancias psicotrópicas durante la estancia.

d) Falsear u ocultar información o aportar datos inexactos y relevantes en relación con la condición de persona usuaria del centro.

e) La comunicación de la ubicación del centro a personas ajenas al mismo.

f) La revelación, por cualquier medio, de la identidad de las personas acogidas en el centro así como del personal a su servicio.

g) La realización de fotos o grabaciones del centro o de las personas acogidas, así como la publicación en redes sociales o la divulgación por cualquier medio de aspectos relacionados con la vida del centro, con las personas que en él se encuentran o han sido acogidas, o con el personal que presta servicios en el recurso.

h) La salida del recurso pese a la denegación de la autorización por parte del equipo técnico.

i) Citarse con otras personas y/o familiares en las inmediaciones del centro, sin la autorización de la Dirección.

j) Pasar la noche fuera del centro sin autorización.

k) Otras conductas no contempladas en este reglamento que sean susceptibles de constituir una infracción penal.

Artículo 42.- Medidas ante los incumplimientos.

1. Sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiere lugar, las medidas que se adoptarán en relación a las personas usuarias que incurran en alguno de los incumplimientos mencionados, serán las siguientes:

a) Por incumplimientos leves.

La medida consistirá en el apercibimiento verbal por parte de la Dirección del centro, o profesional en quien delegue, en presencia de otro profesional del equipo técnico.

b) Por incumplimientos graves.

La medida consistirá en el apercibimiento por escrito a la usuaria, realizado por la persona responsable de la Dirección del centro, o profesional en quien delegue.

Tal apercibimiento se le notificará por escrito, haciendo figurar los hechos que lo motivan. La usuaria deberá acusar recibo de dicha notificación.

c) Por incumplimientos muy graves.

La medida consistirá en la pérdida inmediata de la condición de persona usuaria del centro y, por tanto, en la baja forzosa en el recurso.

A estos efectos, la Dirección del Centro o persona en quien delegue habrá de notificarle verbalmente y por escrito los incumplimientos que ha llevado a cabo y consignará en el acta las alegaciones que, en su caso, realice la mujer. Le requerirá que abandone de forma inmediata las instalaciones del Centro de Emergencia y, si la persona usuaria se niega a ello, el personal de la empresa prestataria podrá solicitar el apoyo de los agentes del orden público o personal de seguridad.

Tras hacerse efectiva la misma se informará, de inmediato, al organismo competente en materia de violencia de género y a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

La expulsión del Centro supondrá la suspensión del acceso y utilización del mismo durante un período de 12 meses, salvo que el organismo competente en violencia de género, oídas las circunstancias que motiven el nuevo ingreso estime conveniente permitir su entrada antes de que transcurra dicho plazo.

La Dirección del Centro dejará constancia de las medidas adoptadas en el expediente de la mujer y en el sistema informático compartido con la red regional de recursos de violencia de género. Asimismo, comunicará al Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Víctimas de Violencia de Género 112 las expulsiones que se produzcan, indicando los datos de la usuaria y la fecha del acta, con el fin de que tenga constancia de la imposibilidad de ingresar de nuevo al centro mientras esté suspendido su acceso.

Artículo 43.- Registro y comunicación de los incumplimientos y medidas.

Los incumplimientos se registrarán en el expediente de cada usuaria, indicando la fecha en la que tuvieron lugar, así como las medidas adoptadas.

Por lo que respecta a los incumplimientos graves y muy graves, la Dirección del Centro o persona en quien delegue levantará acta de toda medida, en la que se hará constar la identidad de la usuaria y del personal asistente, la fecha, una breve descripción del acto realizado, el tipo de incumplimiento que constituye y las medidas que, en su caso, se adopten. El acta recogerá, asimismo, las circunstancias que concurriesen, las alegaciones que pudiera hacer la usuaria, así como las incidencias a que diere lugar.

El acta será firmada por el personal interviniente y la usuaria. Si ésta última no supiera o no quisiera firmar, se anotará también esta incidencia. Se entregará una copia del acta a la usuaria.

El personal del Centro comunicará inmediatamente al organismo regional competente en materia de violencia de género las medidas aplicadas, las causas que las motivaron y los resultados de las mismas, remitiéndole copia del acta levantada.