

# ORDENANZA REGULADORA DEL CENTRO DE ATENCION INTEGRAL A LA MUJER DEL M.I. AYUNTAMIENTO DE TUDELA

## Exposición de motivos

La violencia de género como tal sólo comienza a considerarse a partir del año 1975 cuando las Naciones Unidas son conscientes de la gravedad de la violencia contra la mujer, hecho que cada vez se va haciendo más patente. En España se empieza a considerar desde 1984 por lo que se lleva trabajando desde hace aproximadamente 20 años. Fruto de ello es el enfoque multidisciplinar que se da a la materia para trabajar entre instituciones y colectivos preocupados por el tema para protocolizar la atención persiguiendo:

\_Informar a las mujeres maltratadas y facilitar el acceso a recursos y la superación de dicha problemática a través de actuaciones reglamentadas e iniciadas desde la Administración en función de su propio nivel de competencias así como del nivel de atención que se precise.

\_Que los distintos profesionales implicados conozcan todas las posibilidades de atención en la lucha contra la violencia doméstica.

\_Actuación coordinada entre las distintas administraciones públicas de cara a la intervención eficaz sobre dicho problema social y sus causas.

Para conseguir los objetivos propuestos es imprescindible la coordinación y el trabajo conjunto procurando la complementariedad de recursos sin olvidar que la prevención es un aspecto importante tendente a reducir o eliminar dicho problema. Mientras tanto es preciso buscar medidas que protejan a las víctimas además de las actuaciones con las mujeres que sufren maltrato o están en riesgo de padecerlo. Se trata de un problema social de primera magnitud que se escapa del ámbito de la intimidad y del que sabemos muy poco debido a que las víctimas no denuncian en muchos casos por miedo, sentido extremo de la privacidad, falta de información, y/o vergüenza además de por la incipiente cobertura e intervención en esta materia a nivel social.

Desde las distintas administraciones se deben poner los medios a nuestro alcance en materia de violencia de género en función del nivel de competencias y recursos. En este sentido los servicios sociales de base son el nivel primario o no especializado del sistema que se enfrenta a situaciones personales, sociales y/o culturales que viven una serie de mujeres que producen una situación de desigualdad y de trato contrario a los derechos individuales, que vienen dándose ligados al sexo al que pertenecen y que les afecta negativamente en mayor medida que a los hombres. Esta realidad hace que los servicios sociales municipales deban implicarse en una atención más integral y especializada que se escapa al nivel de atención primaria con el colectivo de mujeres que, por una situación social de carácter tanto global como estructural y relacional, se encuentran en una posición de riesgo social de verse afectadas por una situación de discriminación y/o de violencia. Todos estos hechos han motivado una preocupación municipal por abordar en más profundidad el problema de la violencia en las relaciones personales entre personas adultas, cuyo mayor exponente es la violencia hacia las mujeres y por tanto denominada de género, ya que encuentra uno de sus principales fundamentos en el constructo social existente de forma histórica en cuanto al sexo de las personas.

La alarma social que viene causando el incremento de la violencia hacia las mujeres, la naturaleza y efectos de la misma han trascendido a todos los ámbitos de la sociedad y por supuesto a la administración municipal haciendo necesaria una respuesta global y coordinada. Dentro del ámbito municipal el Ayuntamiento de Tudela en Pleno celebrado con carácter extraordinario el 1 de diciembre de 2004, en relación con la violencia de género, adoptó el siguiente acuerdo:

"1.\_Que el Ayuntamiento de Tudela en sus presupuestos municipales del año 2005, contemple consignación presupuestaria suficiente, para que se haga posible la puesta en marcha del Centro de Atención Integral a la Mujer.

2.\_El Ayuntamiento de Tudela expresa su compromiso y exige al Gobierno de Navarra el cumplimiento íntegro de las Leyes Forales 22/2002 y 12/2003, que se refieren al Centro de Atención Integral a la Mujer y a la Casa de Acogida y Viviendas Tuteladas.

3.\_Que se formule un compromiso general en la Ley Foral de Presupuestos Generales de Navarra para el año 2005 y, para ello, se aprueben los recursos económicos y las partidas presupuestarias necesarias para que se cumplan las medidas contempladas en las leyes forales 22/2002 de 2 de julio y 12/2003 de 7 de marzo, para la adopción de medidas integrales contra la violencia sexista"

De forma subsidiaria a las obligaciones que la Ley atribuye a la Administración de la Comunidad Foral, y teniendo en cuenta la normativa de desarrollo aplicable en la materia, el Ayuntamiento ha resuelto poner en marcha el Centro de Atención Integral a la Mujer, siempre respetando el nivel de competencias que corresponde a cada administración pública y sin que ello suponga la asunción de competencias que no le corresponden.

Con el centro de atención a la mujer el Ayuntamiento pretende dar una atención especializada a través de profesionales.

La Constitución Española de 1978 establece en su artículo 9.2 que: "Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en los que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social".

La Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, en su Capítulo III, referido a competencias, artículo 25, establece que el Municipio ejercerá competencias en materia de "prestación de servicios sociales y de promoción y reinserción social". En su artículo 26.1.c) dice que en los municipios con población superior a 20.000 habitantes-equivalentes, además se debe dar la prestación de servicios sociales sin indicar qué nivel de prestación corresponde a los mismos, aspecto que deja a la normativa de desarrollo. Añade el artículo 28 que los municipios pueden realizar actividades complementarias de las propias de otras Administraciones Públicas refiriéndose, entre otras materias, a promoción de la mujer. El artículo 86.3 declara la reserva en favor de las entidades locales de una serie de actividades o servicios esenciales entre los que no se encuentran los servicios sociales y la promoción y reinserción social. Asimismo la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra en su artículo 31.1 recoge que "Los municipios de Navarra, por si o agrupados, deben prestar en todo caso los servicios que con carácter mínimo se establecen en la legislación general. Los vecinos tendrán derecho a exigir el establecimiento y la prestación de tales servicios".

La Ley Foral 14/1983, de 30 de marzo, de servicios sociales (publicada en BOLETIN OFICIAL de Navarra número 44 de fecha 8 de abril de 1983) recoge en su artículo 6: "Los Ayuntamientos ejercerán sus funciones de creación, organización y gestión en materia de servicios sociales en el ámbito de esta Ley, de acuerdo a la programación establecida al efecto, dentro de la planificación de la Administración Foral. Para ello se tendrán en cuenta los cauces administrativos de las municipalizaciones, mancomunidades de servicios y otro tipo de coordinaciones supramunicipales. Entre las prioridades a considerar como función y gestión municipalizada, se encuentran:

a) Los Servicios Sociales de base con funciones de información, concienciación, asesoramiento y orientación a las personas, familias y colectivos locales, sobre los derechos, obligaciones y recursos en materia de servicios sociales."

Mediante Decreto Foral 11/1987, de 16 de enero se establece el régimen de los Servicios Sociales de Base (publicado en BOLETIN OFICIAL de Navarra número 12 de fecha 28 de enero de 1987), estableciendo en su artículo 2.1 que las funciones de los Servicios Sociales de Base son las propias del nivel primario o no especializado del sistema.

La Ordenanza reguladora de los Servicios Sociales aprobada en pleno de fecha 23 de septiembre de 1988, reitera las competencias de los municipios y define los servicios sociales como las prestaciones que organiza el ayuntamiento para satisfacer las necesidades individuales y colectivas del municipio entre las que podemos incluir el Programa de "Prevención e Inserción", siempre referido al nivel primario o no especializado del sistema, dentro de los programas básicos regulados en la Ordenanza de los Servicios Sociales de Base del Ayuntamiento de Tudela (publicada en BOLETIN OFICIAL de Navarra número 15 de fecha 1 de febrero de 1995). El Programa de Prevención e Inserción según se recoge en la ordenanza "Es un programa concebido para prevenir situaciones problemáticas en individuos o colectivos que, por sus características, se encuentren en tal situación de riesgo; facilita recursos de adaptación social y posibilita mecanismos de inclusión en la dinámica de la sociedad ... Los Servicios de Promoción de Mujer se incluyen en este Programa". En cuanto al Servicio de Atención a la Mujer recoge que: "Es un servicio concebido para articular acciones de promoción de la Mujer en sus más variados aspectos: trabajo, familia, ocio, formación, defensa", etc ... Todo ello referido al nivel de atención primaria.

El centro de atención integral a la mujer nace con la voluntad de contar con un equipo especializado que preste una atención global e intensiva que permita el desarrollo personal y social a través de una intervención integral que supere situaciones de riesgo y ayude a evitar desigualdades, situaciones vulnerables de violencia hacia las mujeres y menores a su cargo, así como una intervención especializada en esta problemática, aplicando y coordinando una serie de recursos públicos necesarios para ello.

El Ayuntamiento de Tudela a los efectos de lo establecido en el artículo 56 de la Ley Foral 10/1998, de 16 junio, que regula los Contratos de las Administraciones Públicas de Navarra, establece como servicio público la atención a personas en situación de dificultad social como consecuencia de factores de riesgo, situaciones de vulnerabilidad y presencia de violencia de género, todo ello en el supuesto de que se trate de una gestión indirecta.

## CAPITULO PRIMERO

Objeto, principios, objetivos, personas destinatarias y actuaciones principales

Artículo 1. Objeto y ámbito de actuación.

El centro de atención integral a la mujer, tiene por objeto la atención especializada y coordinada, (desde un equipo interdisciplinar y mediante la aplicación de recursos que ofrezca nuestra comunidad en función del nivel de competencias, así como recursos de apoyo a personas adultas y menores a su cargo), a personas que presenten la existencia o situaciones de riesgo social o de vulnerabilidad de violencia relacional, fundamentalmente de género y que precisen de una actuación profesional global, intensiva y acotada en el tiempo, con la finalidad primordial de conseguir superar esta situación, avanzar en situaciones de igualdad y conseguir una incorporación social desde la plenitud de sus derechos individuales y sociales.

Artículo 2. Principios. El servicio se crea bajo los siguientes principios:

\_Vinculación con la administración. La atención a personas en riesgo o situación de violencia relacional, fundamentalmente de género, forma parte de las actuaciones del centro de gestión de bienestar social y del Ayuntamiento de Tudela, pudiéndose prestar de forma directa o indirecta.

\_Universalidad. Estas actuaciones están dirigidas a todas las personas adultas y menores a su cargo, fundamentalmente mujeres, sin discriminación por motivo de raza, orientación religiosa, sexual y/o política.

\_Respeto por la diversidad. Se intervendrá desde el respeto a la individualidad y a las costumbres propias de cada cultura así como a diferentes modos de entender la vida.

\_Prevención. Además de intervenir en las problemáticas que se presenten, se promoverán actitudes, hábitos y condiciones sociales, personales y familiares que favorezcan la igualdad entre hombres y mujeres y con ello la prevención de la violencia, así como la incorporación social dando respuesta a los derechos individuales de las personas.

\_Normalización e integración. Se garantizará la utilización por parte de las personas usuarias, de la red de recursos existente de carácter educativo, sanitario, jurídico, de ocio y tiempo libre, etc., utilizados de forma habitual, además de aquellos específicos necesarios para obtener una situación de normalización e integración.

### Artículo 3. Objetivos.

#### 3.1. Objetivo general.

El objetivo general es atender y prevenir situaciones de riesgo o existencia de violencia de género, minimizando y superando sus muestras y consecuencias, facilitando el contacto con un entorno de seguridad y posibilitando la intervención inmediata, con movilización, en su caso, de los recursos de atención que fuesen necesarios. Asimismo, proporcionar a las mujeres y personas afectadas un acompañamiento y una atención integral que les permita llevar a cabo un proceso de superación de dicha problemática favoreciendo su incorporación social. De cara a la prevención son pilares fundamentales de orientación la perspectiva de género y la igualdad entre hombres y mujeres.

#### 3.2. Objetivos específicos. Los objetivos específicos del centro son los siguientes:

\_Informar y asesorar a las víctimas acerca de las medidas contempladas en la Ley (Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género) relativas a su protección y seguridad, a los derechos y ayudas previstas en la misma, así como a la prestación de los servicios de atención, emergencia, apoyo y recuperación integral.

\_Prestar atención psicológica.

\_Prestar apoyo y orientación social.

\_Coordinación inmediata con los servicios de atención a situaciones de urgencia (Servicio de urgencias 112 y Centro de acogida de urgencias de Gobierno de Navarra).

\_Fomentar y hacer seguimiento de las reclamaciones de los derechos de la mujer en los diversos ámbitos (civil, laboral, etc.).

\_Prestar apoyo educativo de carácter individual a la unidad familiar.

\_Realizar formación preventiva en los valores de igualdad dirigida al desarrollo personal y a la adquisición de habilidades en la resolución de conflictos.

\_Prestar asistencia psico-social a menores que se encuentran bajo la patria potestad o guarda y custodia de la persona agredida, previniendo y evitando de forma eficaz situaciones que puedan comportar daños físicos y psíquicos a los menores que viven en entornos familiares donde existe violencia de género.

\_Realizar orientación, asesoría y coordinación en aspectos jurídicos.

\_Canalizar y obtener recursos necesarios de atención integral en las áreas de acogida, formación e inserción laboral, vivienda, recursos económicos, atención de urgencia y atención de menores y/o mayores.

\_Apoyar la formación e inserción laboral.

\_Detectar situaciones de vulnerabilidad que puedan conducir a una situación de maltrato e incidir de manera preventiva en las mismas a través de la atención que se preste en diversos servicios de atención a personas y de forma especial, en los recursos de atención primaria.

\_Formar y orientar a profesionales de cara a la detección e intervención precoz en situaciones de riesgo de maltrato, tanto a nivel individual como a través de los programas que desarrollen.

\_Impulsar y favorecer acciones, al igual que elaborar y poner en marcha programas dirigidos a determinados sectores de población como, jóvenes que inician sus primeras relaciones de pareja, colectivos de mujeres especialmente vulnerables que no cuentan con un mínimo de autonomía económica o de otro tipo y/o carecen de apoyatura familiar o social, lo que les sitúa en posiciones de aislamiento. Un ejemplo de ello pueden ser colectivos de mujeres inmigrantes, discapacitadas o dedicadas a la prostitución.

\_Coordinar las actuaciones con acciones y medidas adoptadas desde otras instancias y dirigidas al fomento de igualdad de oportunidades.

\_Asesorar y potenciar la toma de decisiones en la acción municipal y de otras instancias relativas a la puesta en marcha de medidas y acciones de prevención de la violencia y/o fomento de la igualdad de oportunidades y corresponsabilidad entre hombres y mujeres.

\_Incidir a corto plazo en la consecución suficiente y adaptada de los recursos de red necesarios para la atención integral.

\_Coordinar su acción, contenidos, experiencia y conclusiones con otros Centros o Servicios de Atención Integral en Violencia de Género y con las instancias responsables de desarrollar y potenciar dicha acción tanto a nivel municipal como del Gobierno de Navarra.

#### Artículo 4. Actuaciones principales.

El Centro de Atención Integral a la Mujer pretende dar una respuesta adecuada a las personas adultas y menores a su cargo, recogiendo fundamentalmente aquellas situaciones existentes y proclives de violencia hacia las mujeres, contemplando actuaciones de atención, promoción y prevención. Por ello, desde el Centro de Atención se efectuará atención directa, así como atención interdisciplinar programada periódicamente con las personas usuarias del servicio, a fin de hacer un seguimiento permanente, mantener actualizados sus datos personales y sociales, realizar funciones de coordinación con otros servicios y centros públicos y/o privados, al igual que realizar un conocimiento específico de la violencia atendida, sus características y manifestaciones. Igualmente, las usuarias podrán comunicarse con el Centro de Atención, cuando lo crean necesario, y no sólo en situaciones de crisis, durante el horario de funcionamiento del mismo.

Se desarrollarán y promocionarán medidas dirigidas a lo preventivo, no únicamente a lo curativo y paliativo, debiendo contar con profesionales que posean formación en igualdad y en violencia de género.

Se facilitará el acceso directo de la población, además de poder acceder mediante derivación de profesionales.

Para dar cumplimiento a los objetivos definidos, el centro llevará a cabo las siguientes actuaciones:

\_Mantener un horario de atención de 8,00 horas de la mañana a 20,00 horas de la noche, estructurado con objeto de garantizar la presencia necesaria para llevar a cabo la intervención, las acciones de coordinación y cuantas tareas sean propias del objeto de la atención, dándose las mismas prestaciones en horario de mañana que de tarde mediante la organización oportuna. Dado el horario de apertura del Centro, de 8,00 a 20,00 horas y su funcionamiento a lo largo del año de lunes a viernes, exceptuando los festivos, se sitúa una previsión de tiempo de atención de 247 días,

lo que hace un total de 2.964 horas de funcionamiento (se estiman 14 festivos, 52 sábados y 52 domingos).

\_Aportar los recursos personales y técnicos para el desarrollo de la atención. Existirá un local municipal para realizar la prestación.

\_Programar en cada caso un plan personalizado de intervención en base a los datos obtenidos y a la especificidad de la persona, la problemática y los objetivos. Dicha programación se irá revisando y modificando en la medida en que varíen las circunstancias y necesidades de cada persona usuaria.

\_De igual forma, se establecerá un planificación de cara a la intervención con unidades familiares, grupos etc, así como de cara a cursos u otras acciones.

\_La organización del centro contará con una persona responsable cuyas funciones entre otras serán:

Garantizar la adecuada acogida, atención e intervención con las personas que acudan al centro.

Implementar las medidas necesarias para el funcionamiento diario del centro, desarrollo de la actividad y cumplimiento de sus objetivos.

Supervisar, apoyar, coordinar y responder de la acción técnica que realice el equipo profesional.

Ser interlocutor/a con la Concejalía responsable para realizar el seguimiento de la intervención, funcionamiento, evaluación de los Programas y todas aquellas cuestiones que se deriven del conocimiento de la problemática y de su abordaje, así como de recursos a potenciar e implementar, tanto propios como de otras instancias.

\_Realizar las entrevistas, acciones y coordinaciones necesarias para ejecutar la intervención.

\_Mantener reuniones periódicas con los profesionales y/ o servicios implicados y necesarios para la intervención, con la periodicidad y contenidos que se precisen como adecuados y de forma especial con los programas de los servicios sociales municipales.

\_Aportar cuanta información oral y escrita sea requerida desde los servicios técnicos municipales orientada a la evaluación de los Programas, evolución de los casos, desarrollo y funcionamiento del servicio, problemática detectada así como de recursos y programas complementarios.

\_Acompañar siempre que sea necesario a las personas usuarias en la realización de gestiones, visitas y acceso a otros profesionales y/o servicios.

\_Realizar intervención psicológica, social y educativa con las personas usuarias. Además de orientación, asesoramiento a nivel social y jurídico, acompañado todo ello del planteamiento de recursos y medidas sociales necesarios.

\_Gestión y tramitación directa o indirecta de recursos y servicios necesarios para la intervención.

\_Trabajar a nivel individual y grupal actitudes, creencias y comportamientos que permitan establecer relaciones de igualdad y de respeto con el otro sexo, así como de independencia personal.

\_Realizar intervenciones grupales de cara a desarrollar finalidades de la intervención.

\_Elaborar los protocolos, formas de registro de datos e instrumentos para desarrollar sus funciones de programación, información, coordinación y evaluación.

\_Observar los principios de confidencialidad y secreto profesional, así como las medidas específicas de protección de datos de obligado cumplimiento por el Ayuntamiento.

\_Disponibilidad para participar en las propuestas de formación, supervisión, coordinación y en general en todo aquello relacionado con el servicio y la problemática atendida, que se inicie desde el Ayuntamiento, Gobierno de Navarra u otras entidades.

\_Coordinación e información con los diferentes servicios en relación a la problemática atendida.

\_Hacer llegar y realizar propuestas de cara a acciones de divulgación y sensibilización social que se efectúen desde el Ayuntamiento.

\_Participar en las sesiones de evaluación que se realicen. Con carácter general y desde el Ayuntamiento se evaluará cuatrimestralmente, además de con una periodicidad anual que tendrá un planteamiento general. El centro realizará oportunamente sus sesiones de evaluación interna.

\_Realizar la memoria anual de las actuaciones realizada con evaluación de las mismas, así como la valoración de la problemática, sus características, la intervención y apoyo recibidos de la red de servicios, necesidades detectadas, perspectivas de futuro, etc.

\_Diseñar un sistema de evaluación.

\_Otras funciones que se deriven de la finalidad del Centro, características de la atención a desarrollar, que sean propuestas desde el propio Centro o desde la Concejalía responsable.

\_Gestión de uso de un piso municipal en calidad de alojamiento temporal de acogida que podrá utilizarse como medida de actuación dentro de la intervención individual planificada.

## CAPITULO SEGUNDO

De las personas usuarias del centro

Artículo 5. Personas destinatarias.

Serán personas usuarias del Centro toda persona adulta y menores a su cargo, así como aquellas personas vulnerables de sufrir violencia de género o que la estén padeciendo, por lo que la mayor parte de las personas usuarias serán mujeres y los hijos e hijas de las mismas, así como otros familiares que puedan estar afectados por la situación.

Dado el carácter de la problemática de violencia de género y aún siendo un recurso específico, se atenderán a otras personas que sufran situaciones de violencia en las relaciones que mantengan con otras personas, tanto en el medio familiar, como laboral y de relación social.

Para ser persona usuaria del Centro únicamente será necesario tener tanto la percepción como la constancia de vivir una situación relacional en diversos ámbitos (pareja, expareja, familia, trabajo, relaciones de amistad y/o sociales) que tengan un carácter de no voluntariedad, de conflicto e insatisfacción personal para la misma, así como de pérdida e indefensión de cara a sus derechos personales.

Las personas con efectos y secuelas de situaciones de maltrato también serán atendidas desde el Centro.

Aquellas personas con vinculación personal con otras en riesgo, situación de maltrato o efecto del mismo también serán atendidas con objeto de efectuar orientación.

Las agresiones y abusos sexuales están incorporadas en las situaciones de violencia, así como la prostitución en general dado que es una situación caracterizada por una falta de cobertura legal y de pérdida de poder personal de la persona que la realiza.

Podrán ser derivadas a una atención previa aquellas personas que por su situación psicofísica o de exclusión social precisen ser atendidas en otros servicios o programas especializados.

## CAPITULO TERCERO

De la admisión en el centro

Artículo 6. Admisión.

Se facilitará el acceso de la población, siendo libre y directo, además de poder acceder mediante derivación de diferentes profesionales o agentes sociales, especialmente de los servicios sociales de base del M.I. Ayuntamiento de Tudela.

Las personas usuarias estarán sujetas a las normas internas de funcionamiento que se establezcan desde el propio servicio, que serán relativas al uso adecuado de instalaciones, respeto a profesionales y usuarias, así como a indicaciones y propuestas técnicas que podrán ser asumidas desde el criterio de libertad personal.

De cara al uso de alojamiento temporal, el mismo será utilizado desde las condiciones acordadas entre el centro y persona usuaria y enmarcado en todo momento en un plan de intervención.

Artículo 7. Temporalidad.

El tiempo de estancia en el programa de intervención será el estrictamente necesario que cada persona usuaria precise para la consecución de los objetivos marcados.

Existirá temporalidad en la asistencia a actividades conforme a la duración de las mismas.

Artículo 8. Exclusiones.

Quedarán excluidas del acceso al programa, las personas que no cumplan con los requisitos básicos de admisión, así como aquellas personas que presenten un consumo abusivo de sustancias tóxicas, así como aquellas que presenten un cuadro de trastornos mentales severos, por considerarse unas dificultades objetivables previas que requieren de atención en otros servicios o programas especializados.

## CAPITULO CUARTO

De los derechos y deberes de las personas usuarias

Artículo 9. Derechos de las personas usuarias.

- a) Respetar los derechos inherentes a las personas usuarias relacionados con su intimidad y decisiones personales, que no afecten negativamente al desarrollo del servicio.
- b) A ser informadas de las normas y funcionamiento interno del servicio.
- c) Recibir la prestación del servicio, con el contenido y la duración que en cada caso se considere oportuno.
- d) Respeto a sus condiciones cívicas, políticas, morales y religiosas.
- e) A no ser discriminadas por razón de nacimiento, raza, religión, ideología, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- f) Respeto a la dignidad de su persona, a la autonomía de su voluntad, a su intimidad y libertad.

g) El respeto escrupuloso del secreto profesional y de la utilización de sus datos de carácter personal según lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

h) Participar en la distribución y ejecución de tareas.

i) Ser informadas y asesoradas acerca de los recursos sociales existentes.

j) Opinar y presentar sugerencias para el mejor funcionamiento del servicio.

k) A la utilización de espacios, recursos y servicios de forma gratuita, libre y abierta, salvo aquellos que estén sujetos a las tasas que legalmente procedan.

l) Todas las personas usuarias tienen idénticos derechos de uso y disfrute de los espacios, recursos y servicios adecuándose a la disponibilidad de los mismos, previo abono, si procediese, de las tasas correspondientes a aquellos recursos o servicios que señale el órgano municipal competente.

Artículo 10. Deberes de las usuarias.

a) Respetar las normas comunes de convivencia.

b) Guardar el anonimato sobre otras personas usuarias, así como guardar secreto sobre la ubicación física de las instalaciones a las que tengan acceso.

c) Respetar a las compañeras y personal adscrito al programa.

d) Ser responsable del buen uso y normal funcionamiento de los objetos comunes y de las instalaciones a las que tengan acceso.

e) Cuando tengan acceso a determinados recursos deberán participar de posibles normas y condiciones en cuanto a uso de espacios comunes, individuales, reparto y ejecución de las tareas, etc.

f) Realizar las gestiones oportunas de carácter personal tendentes a conseguir la consecución de objetivos y mejora de su situación.

g) Cumplir los compromisos que se adquirieran en el servicio.

h) Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar, social y económica que afecte al seguimiento del programa.

i) Responsabilizarse y atender a los niños/as a su cargo.

j) Comunicar la salida del programa con la antelación que, atendidas las circunstancias concurrentes, lo permita.

k) Todas las personas y entidades usuarias tienen iguales obligaciones respecto a la correcta utilización de espacios, recursos y servicios conforme a los artículos de la presente Ordenanza y de los Reglamentos de Régimen Interno correspondientes.

## CAPITULO QUINTO

Modificación y extinción de la prestación

Artículo 11. Modificación de la prestación.

La alteración de las circunstancias tenidas en cuenta al inicio del servicio, podrá dar lugar a una variación del proyecto de intervención individual y a la consiguiente modificación de la prestación del servicio.

#### Artículo 12. Suspensión de la prestación.

Serán motivos de suspensión:

1. Baja voluntaria.
2. Cese o desaparición de la necesidad y/o situación que motivó la prestación.
3. Modificación de la situación socio-familiar que generó el inicio de la prestación.
4. La obstaculización reiterada del ejercicio de las tareas profesionales que implica la prestación.
5. El trato inadecuado y falta de respeto reiterada a los/as profesionales y personas usuarias del centro.
6. El traslado, temporal o definitivo, de domicilio de la persona atendida por el servicio.
7. El fallecimiento de las personas usuarias de la atención.
8. El incumplimiento reiterado de los deberes exigidos a las personas usuarias, la no presentación de la información requerida y la ocultación de datos.

### CAPITULO SEXTO

#### Infracciones y sanciones

#### Artículo 13. Graduación de faltas.

1.\_Se consideran faltas leves:

- a) La inobservancia de las normas internas de funcionamiento o de los protocolos y compromisos de la intervención.
- b) La falta de respeto a otras usuarias o trabajadores/as del centro.
- c) En general, el incumplimiento leve de los deberes establecidos en la presente ordenanza.

2.\_Se consideran faltas graves:

- a) La sustracción de los bienes ajenos en cuantía que no tenga trascendencia penal.
- b) La agresión verbal, física o psíquica al personal técnico o a las usuarias del centro.
- c) No guardar las normas de confidencialidad.
- d) La reincidencia en la comisión de infracciones leves

3.\_Se consideran faltas muy graves: La reincidencia en la comisión de infracciones graves.

#### Artículo 14. Sanciones.

1.\_Con el objeto de calificar las faltas se constituirá una comisión de evaluación formada por profesionales del centro de atención a la mujer y el personal técnico municipal que en su caso se considere apropiado para establecer esta calificación. Esta comisión podrá proponer las siguientes sanciones:

a) Faltas leves: apercibimiento oral o por escrito.

b) Faltas graves: apercibimiento oral o por escrito y, en su caso, imposición de la reparación moral o práctica del daño efectuado.

c) Faltas muy graves: salida del programa.

2.\_La imposición de cualquier sanción prevista por esta Ordenanza no excluye la responsabilidad civil y la eventual indemnización de daños y perjuicios que puedan corresponder a la persona sancionada.

## DISPOSICION DEROGATORIA

Quedan derogadas cuantas normas municipales de igual o inferior rango se opongan, contradigan o resulten incompatibles con lo regulado en la misma y, en concreto, las siguientes:

\_En el punto referido a Servicios Específicos que se prestan, letra a) Servicio de atención a la mujer dentro del apartado 4.2. Prevención de la Inadaptación Social e Inserción de la Ordenanza reguladora de los Servicios Sociales de Base del Ayuntamiento de Tudela (BOLETIN OFICIAL de Navarra número 15, de fecha 01/02/1995), se derogan los siguientes párrafos:

\_"Servicio de Urgencias. Para prestar ayuda en caso de agresiones, sobre todo las que se producen en el medio familiar.

\_Casa de acogida. Para resolver de forma transitoria el alojamiento de mujeres solas o con hijos que no viven en el domicilio habitual por causa de malos tratos".

## DISPOSICIONES FINALES

Primera.\_En lo no previsto en la presente Ordenanza se estará a lo dispuesto en la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de Administración Local de Navarra, en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, en la Ley Foral 14/1983, de 30 de marzo reguladora de los servicios sociales de base, en el Decreto Foral 11/1987, de 16 de enero se establece el régimen de los Servicios Sociales de Base, normativa específica regula la materia (Ley Orgánica 11/2003, de 29 de septiembre, de medidas concretas en materia de seguridad ciudadana, violencia doméstica e integración social de los extranjeros; Ley Orgánica 15/2003, de 25 de noviembre, modificación del código penal; Ley Foral 12/2003, de 7 de marzo, de modificación de la Ley Foral 22/2002, de 2 de julio, para la adopción de medidas integrales contra la violencia sexista; Ley Integral de Violencia de Género, Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género"; demás normativa de aplicación, etc.), así como a las disposiciones generales que en la materia le sean de aplicación.

Segunda.\_La presente ordenanza entrará en vigor cumplidos los trámites previstos en la Ley 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra, y sus modificaciones desde el momento en que se produzca la entrada en funcionamiento del Centro de Atención Integral a la Mujer.