REFERENCIAL DE CERTIFICACION DE SERVICIO

SERVICIO DE ASESORAMIENTO JURÍDICO E INTERVENCIÓN (SAJI)

DISEÑADO A SOLICITUD DE PATIM

SOLICITANTE:	VALIDADO POR:
Patim FIRMADO: D. Jose-Francisco López y Segarra Presidente-Director Técnico de Patim FECHA: 08 de Mayo de 2008	COMITÉ DE EXPERTOS DE CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS DE SGS ICS, IBÉRICA, S.A. FIRMADO: D. Álvaro Rodríguez de Roa Presidente del Comité FECHA: 08 de Mayo de 2008

HOJA CONTROL DE CAMBIOS	
Nº Edición / Fecha	**Naturaleza del cambio**
Edición 0	Edición inicial
Edición 1	Inclusión Comentarios Comité de Expertos

INDICE

Capítulo I / OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Capítulo II / PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA SAJI

Capítulo III / GLOSARIO

Capítulo IV / MARCO DE ACTUACIÓN

1.- Razones de la Certificación de Servicio

2.- Documentación reglamentaria y de referencia

Capítulo V / CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD CERTIFICADAS Y MEDIOS DE APLICACIÓN

1. Detalle de cada característica certificada y medios de aplicación

A. Accesibilidad e Instalaciones adecuadas

B. Un equipo de profesionales multidisciplinar

C. Atención, valoración y satisfacción del usuario

Capitulo VI / PLAN DE CONTROL INTERNO

Capitulo VII / SISTEMA DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

Capitulo VIII / INFORMACION A LOS USUARIOS

Capitulo IX / ANEXOS. BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTARIA

CAPITULO I

OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto del presente Referencial de Servicio, es especificar las características de Calidad de los diferentes servicios que intervienen en el proceso de prestación del servicio de asesoramiento jurídico e intervención (SAJI), diseñado a iniciativa de Patim.

Su objetivo irá entonces dirigido a poder determinar que tipo de actuaciones se desarrollan desde el servicio, qué estrategias de actuación se llevan a cabo para su desarrollo y de qué medios disponemos para su puesta en marcha.

Patim, es una Organización no gubernamental, sin ánimo de lucro, dedicada a la prevención, asesoramiento, tratamiento e integración en adicciones y otras conductas. Fundada el 2 de Agosto de 1985 con el nombre de Asociación Patim, fue legalizada el 18/11/86 y declarada de "Utilidad Pública" en 1993. En el año 2001 crea la FUNDACION PATIM DE LA COMUNIDAD VALENCIANA, y en el 2004 la Asociación para la creación e impulso de empresas de inserción EISPATIM. Estas tres entidades, con total independencia, forman el "Grupo Patim", denominado simplemente Patim. Todos sus programas son gratuitos.

En el plan de fortalecimiento organizativo de la entidad se apuesta por llevar a cabo unas medidas de mejora de la calidad de los servicios prestados. En su plan estratégico del 2007 se plantea organizar las necesidades de la entidad unidas a los procesos de calidad iniciados en sus distintos servicios. Para ello, se opta por definir la entidad en tres procesos: Procesos Clave, Procesos Estratégicos y Procesos de Soporte.

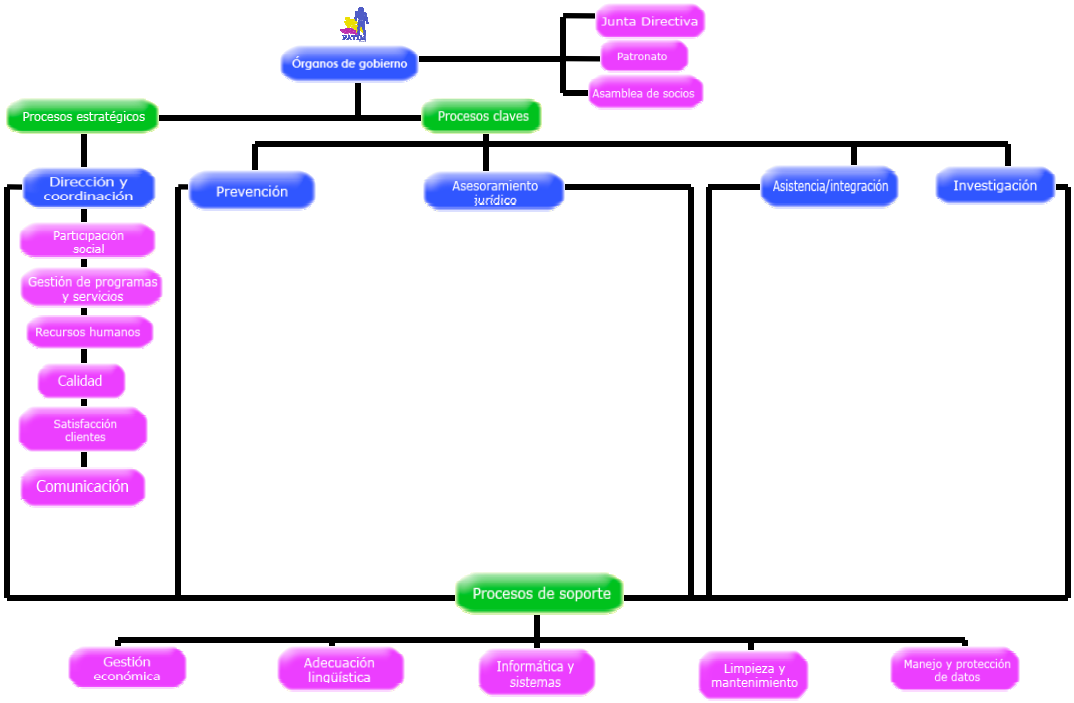
Dentro de estos procesos el servicio SAJI se define como Proceso Clave, en concreto dentro del ámbito del asesoramiento y el tratamiento. Un subprograma incluido dentro de este servicio y orientado principalmente al asesoramiento, hace referencia a las UVADs las cuales sirven como referente a los distintos órganos jurídicos para la valoración y seguimiento de aquellos delitos relacionados con las distintas adicciones (tóxicas y no tóxicas). El servicio SAJI se complementa con la intervención en violencia y otras problemáticas afines.

Este Referencial de Servicio no será aplicable a otras actividades diferentes a las indicadas anteriormente y desarrolladas por los SAJIs solicitantes de la Certificación de Servicio. Conviene remarcar que independientemente de las características desarrolladas en el presente documento, el servicio objeto de la certificación debe ser conforme a la reglamentación en vigor relacionada en el mismo y en las partes en que le sean de aplicación. Para ello el SAJI debe identificar la legislación vigente en este servicio que le sea de aplicación.

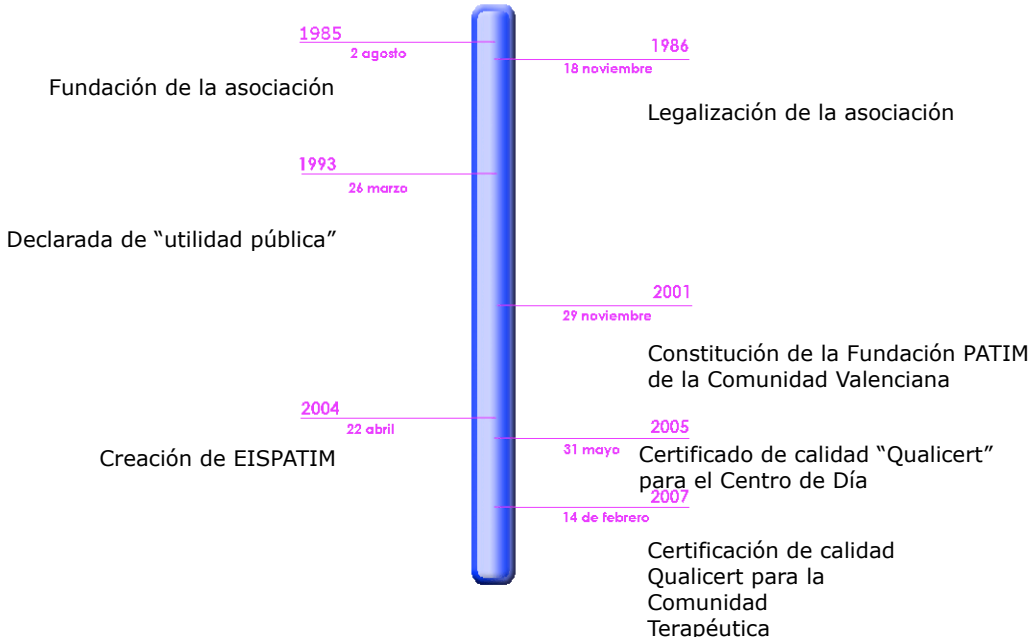
El esquema ha sido diseñado siguiendo la iniciativa de la entidad Patim, y tras su validación un Comité de Expertos independiente constituido por

SGS ICS compuesto por expertos en la evaluación de la conformidad, representantes de la Administración, representantes de usuarios y consumidores y representantes de los proveedores del Servicio, el Referencial se convierte en un Documento Normativo, estando públicamente disponible previa solicitud, así como accesible y aplicable a todo SAJI que cumpla las características citadas en el (Capítulo V).

Durante el año 2005 se consiguió el certificado de calidad de Servicio del Centro de Día de Patim (MSQ-TCD-ASECEDI), tras cumplir con el referencial de certificación de servicios para el "Tratamiento de las adicciones y las dependencias en Centros de Día", y en 2007 el certificado de calidad de Servicio de la Unidad de Deshabituación Residencial de Patim (MSQ-TCCTT-PATIM), de acuerdo al referencial de certificación de servicios para el "Tratamiento de las Adicciones en Comunidades Terapéuticas/Unidades de Deshabituación Residencial" CCTT/UDR. Para el 2008 se ha marcado como objetivo la consecución de la certificación de calidad de Servicio para el SAJI, de acuerdo a lo especificado en el Presente Referencial.


Órganos de gobierno
Junta Directiva
Patronato
Asamblea de socios
Procesos estratégicos
Procesos claves
Dirección y coordinación
Participación social
Gestión de programas y servicios
Recursos humanos
Calidad
Satisfacción clientes
Comunicación
Prevención
Asesoramiento jurídico
Asistencia/integración
Investigación
Procesos de soporte
Gestión económica
Adecuación lingüística
Informática y sistemas
Limpieza y mantenimiento
Manejo y protección de datos

CRONOLOGÍA PATIM



PATIM
desde 1985

CAPITULO II

PRESENTACIÓN DEL SERVICIO DE ASESORAMIENTO JURÍDICO E INTERVENCIÓN / SAJI

Uno de los principales campos de actuación de Patim es el asesoramiento sobre adicciones. Un servicio que forma parte de la entidad desde su fundación y que se ha consolidado como un referente a medida que ha ampliado sus servicios.

Hubo precedentes en los que colaboramos activamente en la Comisión de Atención Primaria en Drogodependencias de Cáritas Interparroquial que funcionó hasta 1999 dejando sus funciones de asesoramiento jurídico cuando se creó la UVAD.

En los primeros años de funcionamiento y hasta 1991, se recogía el Índice Subjetivo del Alcance de Patim teniendo en cuenta los distintos ámbitos de participación (entidades, socios, voluntarios, usuarios, familiares, asistentes a cursos, conferencias y actividades socioculturales, etc.). Los resultados obtenidos fueron ampliamente significativos, teniendo en cuenta que, progresivamente, se pasó de 4 sujetos en 1985 a 14.040 en 1991.

En 1992, con la incorporación en la entidad de la figura de una jurista, se intentó delimitar el área de trabajo en el área de asesoramiento, especializándose en Asesoramiento de tipo Legal. Esta incorporación se debió al análisis previo realizado, donde se observaba la relación directa

existente entre la adicción al consumo de sustancias psicoactivas y la comisión de actos delictivos.

Desde entonces y gracias a la creación del Centro de Asesoramiento e Información en Drogodependencias (CAID) como órgano gestor de la Asociación, hoy denominado Unidad Operativa, se intentó contabilizar tanto a instituciones como a particulares que demandaban información plural sobre drogodependencias, independientemente de toda la población asesorada mediante las otras áreas de trabajo de la entidad. De esta manera, el número de sujetos asesorados también fue incrementándose paulatinamente, pasando de 583 en el año 1992 a 5.175 en el año 1996.

Tras varios años de trabajo en el ámbito de lo legal se llega a apreciar el incremento de comparecencias de personas drogodependientes en procesos judiciales derivados de delitos cometidos bajo el efecto del consumo o bajo el estado del síndrome de abstinencia. Del mismo modo, se observa que muchas de estas personas no disponen ni de información ni de recursos económicos suficientes para aportar informes técnicos que valoren su nivel de adicción, quedando sin la posibilidad de poder tener una defensa adecuada a su problemática.

La reforma de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal se contempla la posibilidad de Suspender la ejecución de las penas privativas de libertad o la aplicación de Medidas de Seguridad siempre que se certifique suficientemente, por centro o servicio público o privado, debidamente acreditado u homologado, que el condenado se

encuentra deshabituado o sometido a tratamiento para tal fin en el momento de decidir sobre la suspensión o medida de seguridad.

Estas novedades dan lugar a una nueva iniciativa propulsada por el Fundador y Presidente de Patim, J-Francisco López y Segarra para una plataforma de ámbito estatal UNAD (Unión de Asociaciones y Entidades de Atención al drogodependiente), colaborando comunidades como País Vasco, Asturias, Murcia y la Comunidad Valenciana. Este movimiento surge en unas reuniones iniciales llevadas a cabo en la localidad de Benicàssim, a las que asisten profesionales de diferentes ámbitos como Jueces, Comisarios, Forenses, Psicólogos, Sociólogos, Abogados, Trabajadores Sociales y Educadores de Prisiones, que diseñan un nuevo programa al que se denominará Unidad de Valoración y apoyo en Drogodependencias (UVAD). Este programa, a su vez, da nombre a uno de los recursos recogidos en la Ley 3/1997, de 16 de junio, de la Generalitat Valenciana, sobre Drogodependencias y Otros Trastornos Adictivos, quedándose como un recurso exclusivo de la Comunidad Valenciana. A raíz de la Ley este recurso se estructura en Castellón, Valencia y Alicante.

1997 fue una fecha clave para la entidad en el área de asesoramiento, ya que la puesta en marcha del nuevo programa UVAD (Unidad de Valoración y Apoyo en Drogodependencias) permitía recoger las distintas prestaciones que se venían realizando en el ámbito jurídico de forma sistemática. Este servicio tenía como objetivo principal el asesoramiento

y apoyo a los órganos judiciales y a los drogodependientes con problemas legales.

Fue así como el camino hacia la especialización en asesoramiento judicial por parte de Patim comenzó a perfilarse, pero en los años de transición, el área de asesoramiento quedó dividida en dos apartados: el asesoramiento general (difusión de material e información puntual) y el asesoramiento específico (Programa UVAD, que se acreditó para su funcionamiento según Decreto 47/98 del Gobierno Valenciano.).

Desde la creación de la Unidad Operativa de Patim, el funcionamiento del área de asesoramiento dejó de depender de aquel CAID creado en 1992, y, como las demás áreas de trabajo, pasó a controlarse desde la misma. Esto permitió que las actuaciones que se desarrollaban de forma continuada estuvieran mucho más definidas que en los primeros años de vida de la entidad. De ahí que muchas veces llegaran a sobrepasar lo que se entiende por asesoramiento.

De este modo, una de las principales finalidades que ha perseguido este servicio es poder valorar la posibilidad de que aquellos drogodependientes que deban cumplir una condena, puedan acogerse al cumplimiento de una Suspensión de Condena o de una Medida de Seguridad siempre y cuando reúnan las condiciones previstas por el Código Penal vigente.

En la actualidad, y ante la necesidad de ampliar los servicios realizados dentro del asesoramiento, la UVAD se incorpora en un servicio más amplio llamado Servicio de Asesoramiento Jurídico e Intervención (SAJI)

trabajando para ser un apoyo técnico y eficaz a los estamentos judiciales en aquellos temas relacionados con el consumo de sustancias psicoactivas y otras conductas, así como en la disfunción en el comportamiento de las personas, asesorando y valorando aquellos casos en los que la existencia de un problema da lugar a conflictos de carácter legal.

El Servicio engloba desde un enfoque multiprofesional las distintas áreas que prestaran servicios a los distintos programas.

- ÁREA SANITARIA. Puede estar integrada por un médico y un DUE. Sus funciones van encaminadas a determinar las valoraciones acerca de la presencia de sintomatología de consumo o de abstinencia al mismo. Intervención con personas que se encuentran detenidas.
- ÁREA JURÍDICA. Formada por un letrado cuya función irá encaminada a ofrecer asesoramiento en la interpretación de las procesos judiciales y en orientar acerca de los trámites a realizar a lo largo de dichos procesos.
- ÁREA PSICOLÓGICA-SOCIAL Formada por un psicólogo cuya función irá encaminada a la valoración psicológica y a los trastornos derivados de su patología adictiva. Elaboración de informes periciales en los casos requeridos y seguimientos de las medidas alternativas al ingreso en prisión establecidas. Intervención en los diferentes trastornos tóxicos, no tóxicos y comportamentales. También estará integrada por un

Trabajador Social, un Sociólogo o Criminólogo. Sus funciones van encaminadas a la valoración social de los interesados y a la elaboración de informes valorativos. Trámite de los procesos de ámbito administrativo y seguimiento de los mismos. Intervención en los diferentes trastornos tóxicos, no tóxicos y comportamentales.

🎬 AREA DE CONTROL-GESTION-INTERVENCION. Podrá estar formada por un administrativo y un educador. Sus funciones irán encaminadas a la atención de recepción de las distintas demandas y a las tareas propias de gestión así como otras ocupacionales o de orientación.

Si bien, el SAJI engloba todo el trabajo inicial dirigido al asesoramiento jurídico que se realiza desde la UVAD, actualmente con la incorporación de nuevos campos de actuación y con la finalidad de dar cobertura a nuevos ámbitos de interés, el servicio dirige también su intervención a distintos trastornos derivados de conductas tóxicas, no tóxicas y comportamentales. El SAJI puede tener diferentes programas a desarrollar, manteniendo siempre las actuaciones básicas de la UVAD.

1. Programa de asesoramiento jurídico

Desde una perspectiva jurídica se ofrece orientación e información a usuarios, familiares y abogados de aquella documentación que pueda ser necesaria aportar tanto en la fase de instrucción como en el acto del juicio oral.

Del mismo modo, se lleva a cabo el estudio de las distintas alternativas al ingreso en prisión aplicado por los órganos jurisdiccionales, valorando la viabilidad de las mismas y las condiciones en las que son aplicadas.

Desde este programa se elaboran informes jurídicos para aportar a la documentación requerida para el trámite de UDR desde la Dirección General de atención a las Dependencias.

Igualmente se ofrece orientación e información a jueces, fiscales y abogados.

2. Programa de peritajes

De cara a la celebración de los juicios orales, se lleva a cabo la elaboración de informes periciales de las personas encausadas en el procedimiento y que tengan asociado la presencia de un trastorno por consumo de sustancias adictivas, de cara a ser contemplado como atenuante y poder aplicarle una suspensión de condena o medida alternativa al ingreso en prisión. La elaboración de estos informes se lleva a cabo a partir de la exploración del propio interesado y de la recopilación de informes elaborados por otros centros o recursos donde haya podido ser atendido. Los técnicos que elaboran los informes pueden ser citados para declarar en el juicio oral y ratificar el informe aportado.

También puede ser requerida la elaboración de un informe para la aportación del mismo en la fase de ejecución de la condena y para orientar sobre la adherencia y evolución en los programas de tratamiento seguidos. Del mismo modo, se puede informar sobre la petición del interesado de llevar a cabo un tratamiento de deshabituación.

3. Programa de control y seguimiento de las suspensiones de condena por estar sometido el penado a tratamiento de deshabituación. Control de medidas de seguridad concedidas.

Una vez aplicado por el órgano jurisdiccional correspondiente la medida de seguridad o la suspensión de condena condicionada a tratamiento, se procede a llevar el seguimiento de la evolución del penado en el

tratamiento seguido, emitiendo informes de forma periódica tanto de su permanencia en el programa de tratamiento como del abandono del mismo si este se produce.

4. Programa de intervención en Comisaría (PIC)

Con posterioridad, la Ley sobre Drogodependencias y Otros Trastornos Adictivos de la Generalitat Valenciana incorpora un nuevo servicio denominado Programa de Intervención en Comisarías, programa que en el año 2000 es adjudicado a las UVADs para la gestión y ejecución del mismo y que se consolida en el 2001 con la contratación de un médico para el desarrollo del mismo.

La importancia de dicho subprograma radica en acceder al detenido poco después de su entrada en la comisaría, sobre todo para determinar si está bajo los efectos del consumo de alguna sustancia psicoactiva para así poder derivarlo al recurso que se estime más oportuno para iniciar su proceso de rehabilitación.

5. Programa de Sanciones Administrativas

La entrada en vigor de la Ley Orgánica 1/92 sobre protección de la Seguridad Ciudadana en su artículo 25, desarrollado por Real Decreto 1079/93, establece el procedimiento de remisión de las sanciones administrativas en materia de drogas por el consumo en lugares públicos y la tenencia ilícita de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas, así como el abandono de los útiles o instrumentos utilizados en su consumo. Dichas sanciones administrativas provienen de las distintas Delegaciones o Subdelegaciones del Gobierno y Ayuntamientos. En el año 1997 PATIM,

tras reuniones mantenidas con la Subdelegación del Gobierno de Castellón, asume la tramitación de la petición de suspensión de la sanción y el seguimiento del cumplimiento de ésta, trámite que se extiende posteriormente a las sanciones emitidas por el Ayuntamiento.

6. Programa de control Trabajos en Beneficio de la Comunidad

Una vez aplicado por el órgano jurisdiccional correspondiente los Trabajos en Beneficio de la Comunidad, y en colaboración con los Servicios Sociales Penitenciarios los cuales se encargan de la derivación y seguimiento de esta medida alternativa, se procede a valorar al interesado para determinar el recurso más adecuado para realizar estos trabajos en beneficio a la comunidad, procediendo a la posterior derivación a los mismos.

Con posterioridad se lleva a cabo el seguimiento de su asistencia a estos recursos y la actitud mostrada en los mismos. Finalizado el cumplimiento, se emite informe de evolución a los Servicios Sociales Penitenciarios.

7. Programa / control analítico de personas en tercer grado

Uno de los primeros pasos en este área, además de todas las actuaciones de asesoría judicial -certificados, informes, valoración de internos, asistencia a vistas y juicios, etc.- fue asumir el programa Alternativa Penitenciaria. Esta iniciativa se remonta a 1990, y desde sus inicios se dirige a drogodependientes internos en el Centro Penitenciario de Castellón, ya que el equipo humano de la entidad ya era conocedor de la problemática psicosociolaboral que esta población presentaba.

El proyecto de intervención se fue adaptando a las necesidades de la prisión, a las actuaciones de otras organizaciones no gubernamentales y al interés por el programa de las distintas administraciones.

En un principio, presentaba tres niveles de actuación: el preventivo, el ocupacional y el terapéutico, si bien fue el ocupacional el que más continuidad tuvo a finales de los años 90.

En el año 2000 se paralizan las actuaciones en colaboración con el centro penitenciario hasta que en el año 2004, se reanudan con el control analítico de personas en tercer grado.

Desde noviembre de 2004, se abre una nueva área de colaboración con el Centro Penitenciario de Castellón para el seguimiento de la abstinencia al consumo de sustancias psicoactivas en los permisos carcelarios obtenidos por los reclusos. Una medida que se traduce en controles analíticos de aquellos internos que disfrutan de permiso, de cara a determinar si mantienen la abstinencia en las salidas realizadas.

8.Programa de intervención en centros penitenciarios.

8-1-Programa de violencia de género. Programa de intervención en conductas violentas (ICV)

En 2005 se sientan las bases del subprograma de intervención de la violencia en el ámbito familiar en la prisión (ICV), iniciando su desarrollo en el año 2006.

La intervención programada y de carácter voluntario está planteada de forma individual y grupal con la finalidad de abordar aspectos

relacionados con las ideas irracionales acerca de las relaciones hombre-mujer, control de los impulsos, alteraciones de la personalidad, etc. Desde la perspectiva de una modificación de conducta, debe centrarse la prevención en la eliminación de las causas que han originado la conducta violenta. Así, en la medida en que disminuya el número de hombres violentos contra la pareja, también lo hará la violencia futura. Se trata, en definitiva, de interrumpir la cadena de transmisión intergeneracional y el aprendizaje observacional por parte de los hijos.

8-2- **Programa de formación e información: Servicio de intervención en orientación sociolaboral**

Desde la necesidad de la incorporación laboral de los privados de libertad se ve prioritaria la intervención en esta área con dicho colectivo.

9. Programa de intervención especializada con menores en situación de guarda o tutela y sus familias.

El programa va dirigido a ofrecer un espacio físico y psicosocial en donde se intervenga con aquellos menores tutelados por la administración , intentando brindar la posibilidad, a cada persona, de desplegar sus potencialidades asistiendo, entrenando, asesorando y orientando para que el sujeto pueda encauzar su reinserción familiar y social.

CAPÍTULO III

GLOSARIO

ACCESIBILIDAD

Facilidad con que la "población diana" (personas objetivo) pueden recibir la atención que necesitan.

AGRESOR

Persona que comete agresión o provoca un ataque o acto violento.

ALUMNO EN PRÁCTICAS

Todas aquellas personas que en sus últimos años de estudios, necesitan la realización de un periodo de prácticas para completar los mismos.

ATENUANTE

Circunstancia que matiza la responsabilidad penal del autor.

ATENUANTE DE TOXICOMANIA

Circunstancia que atenúa la responsabilidad penal del autor, que actúa a causa de su grave adicción a bebidas alcohólicas, drogas tóxicas, estupefacientes, sustancias psicotrópicas u otras que produzcan efectos análogos.

CIERRE DE EXPEDIENTE

Finalización de las acciones que se realizan con el usuario.

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD DEL SERVICIO

Se denomina Característica de Calidad del Servicio a cada uno de los elementos, partes, parámetros o cualidades del servicio o de los procesos de prestación del mismo, sobre los que se aplicarán los indicadores correspondientes, de manera que puedan ser auditables.

CASTIGO

Sanción, pena impuesta

CERTIFICACIÓN DE SERVICIO

Esquema de gestión voluntario que permite certificar por una tercera parte independiente (el Organismo de Certificación) que el servicio de una empresa/organización es conforme a las características desarrolladas en un Documento Normativo o Referencial de Servicios.

CERTIFICADO DE CONFORMIDAD

Procedimiento de aseguramiento de la conformidad que resulta en una declaración escrita (licencia o certificado) que da la confianza de que el objeto de la certificación satisface los requisitos establecidos.

CONTINUIDAD

Seguimiento sin interrupción de la atención y asistencia del usuario/paciente entre las fases sucesivas de la intervención.

CONTROL ANALITICO

Proceso a partir del cual se analiza la existencia o no de sustancias psicoactivas en el organismo a través de una nuestra de orina.

DELITO

Acción u omisión voluntaria, castigada por la ley con pena grave.

DEPENDENCIA

Grupo de síntomas fisiológicos, cognitivos y conductuales ligados al consumo repetido y prioritario de una determinada sustancia psicoactiva (dependencias tóxicas), y/o a un comportamiento desadaptativo, persistente y recurrente que altera la continuidad de la vida personal, familiar y/o profesional (dependencias no tóxicas), a pesar de los problemas asociados a ello y en detrimento del funcionamiento del sujeto en diversos ámbitos (psicológico, laboral, familiar, social…). En el caso de las dependencias tóxicas, puede existir tolerancia, abstinencia, dependencia física y/o consumo compulsivo.

DOCUMENTO NORMATIVO / REFERENCIAL DE SERVICIOS

Documento que proporciona reglas, directrices o características para actividades o sus resultados. (Guía ISO/IEC 2).

DROGA

Sustancia psicoactiva susceptible de generar alteraciones en el comportamiento, percepciones, emociones y/o cogniciones, así como de generar procesos de abuso y/o dependencia.

EQUIPO MULTIDISCIPLINAR/TRANSVERSAL/TRANSDISCIPLINAR

Equipo compuesto por varios profesionales especialistas en varias áreas de actuación relacionadas con los tratamientos.

ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN

Sistema de certificación para productos o servicios específicos a los que se aplican las mismas normas y reglas particulares, así como el mismo procedimiento.

EXIMENTE

Circunstancia que anula la responsabilidad penal del autor.

EXIMENTE DE TOXICOMANIA

Circunstancia que anula la responsabilidad penal del autor, que al tiempo de cometer la infracción penal se halle en estado de intoxicación plena por el consumo de bebidas alcohólicas, drogas tóxicas, estupefacientes, sustancias psicotrópicas u otras que produzcan efectos

análogos, siempre que no haya sido buscado con el propósito de cometerla o no se hubiese previsto o debido prever su comisión, o se halle bajo la influencia de un síndrome de abstinencia, a causa de su dependencia de tales sustancias, que le impida comprender la ilicitud del hecho o actuar conforme a esa comprensión.

FAMILIA/UNIDAD DE CONVIVENCIA

Conjunto de personas ligadas por lazos de consanguinidad, alianza entre dos cónyuges o filiación, organizados en roles fijos, que pueden convivir o no bajo el mismo techo pero a los que habitualmente une una vinculación afectiva o relacional.

INFORME

Conjunto de datos técnicos dirigidos a dictaminar el estado presentado pro una persona y que puede ser utilizado ante el tribunal que ha de fallar el proceso judicial.

INFORME DE SEGUIMIENTO

Documento técnico donde se refleja la evolución presentada por la persona implicada en un proceso judicial y que va destinado a certificar la eficacia de la medida alternativa aplicada por el correspondiente órgano jurisdiccional.

INTERVENCIÓN

Conjunto de actuaciones específicas tanto en las áreas ocupacionales como en las áreas terapéuticas, orientadas a conseguir un mayor grado de autonomía con respecto al origen de su dependencia o abuso así

como a la consolidación de la transformación del estilo de vida del paciente que le permita la integración en contextos "normalizados".

INTERVENCIÓN CONDUCTAS VIOLENTAS

Conjunto de acciones dirigidas a modificar aquellas conductas que impliquen un acto violento hacia los demás.

LIBERTAD CONDICIONAL

Situación de cumplimiento en libertad para los penados clasificados en tercer grado que reúnan los requisitos establecidos al efecto en el Código Penal.

MARCA DE CONFORMIDAD

Marca registrada emitida según las reglas de un sistema de certificación que indica que un producto, proceso o servicio es conforme a una norma específica.

MEDIDAS ALTERNATIVAS

Conjunto de medidas que se pueden aplicar a aquellas personas que habiendo sido condenadas a una pena de prisión pueden continuar o iniciar un tratamiento de deshabituación.

MEDIDAS DE SEGURIDAD

Conjunto de medidas sustitutivas de la prisión que se aplican a aquellas personas que precisan un tratamiento específico por la patología presentada que motivan la realización del delito con el objetivo de evitar la nueva comisión de los mismos.

NORMA

Documento técnico de aplicación repetitiva o continuada, elaborado por un organismo reconocido por consenso de las partes interesadas, que proporciona, para un uso común y repetido reglas, especificaciones, atributos, métodos de prueba, directrices, características o prescripciones aplicables a cierto producto, proceso, instalación, actividad, servicio o sus resultados, con la finalidad de conseguir un grado óptimo en un contexto determinado.

NORMALIZAR

Proceso por el que se pretende estimular la participación activa de la persona como sujeto de derechos y deberes tanto políticos como sociales. Se intenta conseguir la autonomía moral y funcional de cada individuo en su capacidad de decidir por sí mismo frente a las cuestiones claves que conciernen a su vida. Dependiendo de la situación de cada paciente se podrá trabajar con el objetivo de insertar, integrar o incorporar y, en la medida de lo posible, fomentar su participación activa en la sociedad como ciudadano.

ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN

Organismo que realiza la certificación de conformidad, por la que se demuestra que está razonablemente fundamentado el que un producto, proceso o servicio debidamente identificado es conforme con una norma o documento normativo. Un Organismo de Certificación debe ser imparcial y competente. Los criterios aplicables a los Organismos de Certificación están fijados en la Norma EN 45011 (Guía ISO 65) para la

Certificación de Servicio y en la Norma 45012 (Guía ISO 62) para la Certificación de Sistemas de Calidad.

PARTICIPACIÓN ACTIVA

Implicación del USUARIO en todo el proceso, de forma directa, siendo considerado como pensante y actuante.

PENA

Castigo impuesto por un hecho considerado delictuoso.

PENADO

Delincuente condenado a una pena.

PERITO

Persona experta en una materia que informa al juez sobre determinados hechos.

PERITAJE

Medio de prueba en virtud del cual una persona con conocimientos especializados o técnicos que el juez no tiene, pero ajena al proceso, los aporta al mismo para que el juez pueda valorar la naturaleza de los hechos o elementos objeto de la prueba.

RED ASISTENCIAL

Engloba los circuitos de derivación y las vías de ingreso, así como los diferentes recursos acreditados/homologados planificados, diseñados y puestos en marcha que inciden en los distintos aspectos a tratar en materia de adicciones.

REFERENCIAL O DOCUMENTO NORMATIVO

Documento a partir del cual se proporcionan reglas, directrices o características para actividades o sus resultados.

SANCIÓN ADMINISTRATIVA

Pena de carácter administrativo que la ley establece para aquellas personas que presentan consumo en lugares públicos o tenencia ilícita de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas, así como el abandono de los útiles e instrumentos utilizados en su consumo.

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Medida en que la atención prestada responde a las expectativas del paciente.

SATISFACCIÓN DE LOS PROFESIONALES

Introduce el concepto de "cliente interno" como aquel que, para la provisión de un servicio final, recibe a su vez servicios de otras partes de la organización. El SAJI debe identificar las necesidades/expectativas de sus profesionales y procurar cubrirlas.

SISTEMA DE CERTIFICACIÓN

Sistema con sus propias normas de procedimiento y gestión para realizar certificaciones.

SUSPENSIÓN DE CONDENA

Medida judicial impuesta cuando la pena privativa de libertad es inferior a dos años para condenados comunes y de hasta tres años para

personas con problemas de adicción donde se suspende la condena mientras se recibe tratamiento de deshabituación.

SUSTITUCIÓN

Medida judicial impuesta cuando la pena privativa de libertad es de dos años, pudiendo sustituirla por una multa económica o Trabajos en Beneficio de la Comunidad.

TERCER GRADO PENITENCIARIO

La clasificación penitenciaria para aquellos internos que, por sus circunstancias personales y penitenciarias, estén capacitados para llevar a cabo un régimen de vida en semilibertad.

TERCER SECTOR

Se define como aquellas instituciones sociales que actúan fuera de los límites del Estado y el mercado, (primer y segundo sector, respectivamente), que poseen una estructura institucional, están separadas institucionalmente del Estado, no reparten beneficios, controlan sus propias actividades y pueden o no tener participación de voluntarios. Dentro del Tercer Sector, el asociacionismo (tejido social solidario) tendría como valores fundamentales la independencia, la coherencia, la vocación transformadora, el altruismo, siendo el voluntariado uno de sus pilares.

TRABAJO EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD

La prestación de la cooperación personal no retribuida en determinadas actividades de utilidad pública, con interés social y valor educativo,

tendente a servir de reparación para la comunidad perjudicada por el ilícito penal y no supeditada al logro de intereses económicos.

TRATAMIENTO

Conjunto de intervenciones/actuaciones (médicas, psicológicas, sociales, educativas y laborales…) que se emplean para conseguir la deshabituación, normalización y posterior incorporación social y, si procede, laboral de la persona adicta.

- TERAPIA INDIVIDUAL

Consiste en la intervención personal y privada entre el paciente y el psicólogo con el objetivo principal de eliminar aquellos déficits o trastornos conductuales y favorecer la emergencia de las potencialidades/competencias de los pacientes.

- TERAPIA GRUPAL

Tratamiento en el que personas con problemáticas afines se reúnen en un grupo dirigido por un terapeuta entrenado y se ayudan de unos a otros –grupos de autoapoyo- mediante la educación entre iguales para llevar a cabo cambios de conducta o de personalidad.

- TERAPIA FARMACOLÓGICA

Tratamiento prescrito por un facultativo médico que tiene como objetivo, mediante el manejo de fármacos, incidir en la mejora del paciente.

USUARIO/BENEFICIARIO

Sujeto, entendido como ser considerado pensante y actuante –psicología y filosofía-, opuesto a objeto y protagonista de su propia vida, que presenta un trastorno por uso/abuso/dependencia de drogas o tiene algún tema legal pendiente. Es protagonista activo de su propio proceso

y nunca se convierte en objeto, considerando éste último desde una acepción filosófica como un "ser externo al sujeto, sobre el cual recae el pensar o el actuar de éste". Una definición que implica pasividad, pasando a ser "sujeto" activo el profesional, el ayudante o el cuidador.

UVAD

"Las Unidades de Valoración y Apoyo en Drogodependencias (UVAD) son aquellos servicios que tienen como función el asesoramiento y apoyo, a los órganos jurisdiccionales y fuerzas del orden público, en la valoración de drogodependientes con problemas legales, incluyendo la atención directa al detenido drogodependiente en comisarías y juzgados". Decreto 124/2001, de 10 de julio, sobre Registro y Acreditación de Centros y Servicios de Atención y Prevención de las Drogodependencias y otros trastornos adictivos, en la Comunidad Valenciana.

VALORACIÓN

Acción que tiene por objeto conocer al paciente y su problemática, hacer una valoración diagnóstica e indicar una intervención terapéutica si se requiere.

VÍCTIMA

Aquella persona que sufre daño (físico o psicológico) o muerte como resultado de una conducta criminal.

VIOLENCIA

Es una forma perversa o maligna de agresividad que ejerce un individuo contra otro de su misma especie y que se caracteriza por su carencia de justificación, tendencia ofensiva, ilegitimidad y/o ilegalidad.

VOLUNTARIO

Ciudadano que, después de asumir todos sus compromisos como tal, adquiere un compromiso añadido personal y social, por encima de su grado de ciudadanía, para implicarse en un proceso de transformación positiva de la sociedad, desde la gratuidad absoluta, el tiempo liberado y la independencia, creando una sinergia social. Es esta última conceptualización el objetivo fundamental de su trabajo y el eje que nucleará sus acciones. El voluntario orientará dispositivos tanto de prevención como de promoción de acciones y actitudes para evitar la exclusión social. La acción del voluntario es un compromiso consigo mismo y lleva aparejada la implicación y participación en la construcción de un mundo más justo y solidario, de denuncia y reivindicación, tanto de forma explícita o implícita.

CAPITULO IV

MARCO DE ACTUACIÓN

1. RAZONES PARA LA CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS

La Certificación de Servicios QUALICERT es una marca de calidad emitida por una tercera parte independiente SGS ICS, que permite a los

pacientes del servicio identificar y diferenciar a los SAJI que ofrecen servicios certificados.

En este sentido, Patim apuesta por la Certificación de Servicios QUALICERT, siendo el objeto de la certificación:

- Mejorar la calidad de los servicios prestados, garantizando a los pacientes de los mismos una mejora en el nivel de servicio, lo cual redundará en una mayor satisfacción de las expectativas de los mismos.
- Diferenciar el servicio de los SAJI certificados, mejorando la imagen percibida por usuarios, por las administraciones públicas y por la sociedad.
- Asegurar estándares de calidad en los servicios de el SAJI.
- Garantizar a los usuarios que lo que hacemos se basa en una metodología ofreciendo la mayor información, transparencia, control y satisfacción.
- Establecer un sistema de gestión de la calidad, en cuanto a que la Certificación de Servicio contribuye a definir niveles de calidad, constituyéndose como una herramienta real de gestión.
- Controlar y supervisar los requisitos de prestación del servicio.
- Facilitar el trabajo sabiendo que hacemos división de funciones.
- Registrar lo que hacemos.
- Garantizar a los que nos subvencionan que lo que hacemos está bien.
- Diferenciarnos de otros.

En este Sistema el respeto de los compromisos establecidos es controlado por un Organismo Externo independiente, posibilitando así el

reconocimiento externo de los esfuerzos en materia de calidad de servicio.

2. DOCUMENTACION REGLAMENTARIA Y DE REFERENCIA

Ley 3/1997 sobre Drogodependencias y otros Trastornos Adictivos.

Ley 4/2002, de 18 de junio por la que se modifica la Ley 3/1997 sobre Drogodependencias y otros Trastornos Adictivos

CODIGO PENAL, Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre.

DECRETO 78/1999, de 1 de junio, del Gobierno Valenciano, por el que se establecen los criterios básicos para la acreditación de los programas de prevención en drogodependencias y otros trastornos adictivos, y se constituye el Comité Técnico de Prevención de las Drogodependencias de la Comunidad Valenciana.

DECRETO 124/2001, de 10 de julio, del Gobierno Valenciano, sobre Registro y Acreditación de Centros y Servicios de Atención y Prevención de las Drogodependencias y otros Trastornos Adictivos, en la Comunidad Valenciana.

Ley Orgánica 1/92 sobre protección de la seguridad ciudadana en su artículo 25, desarrollado por Real Decreto 1079/93, que establece el procedimiento de remisión de las sanciones administrativas en materia de drogas por el consumo en lugares públicos y la tenencia ilícita de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas, así

como el abandono de los útiles o instrumentos utilizados en su consumo.

REAL DECRETO 515/2005, de 6 de mayo, por el que se establecen las circunstancias de ejecución de las penas de trabajos en beneficio de la comunidad y de localización permanente, de determinadas medidas de seguridad, así cómo de la suspensión de la ejecución de las penas privativas de libertad.

Articulo 7 de la Ley Orgánica 1/1979, de 26 de septiembre, General Penitenciaria.

Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal (LOPD 15/99) y la reglamentación que la desarrolla.

Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales y convenios colectivos afectados.

Ley 34/2002 de 11 de julio de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

CAPITULO V

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD CERTIFICADAS Y MEDIOS DE APLICACIÓN

1. Resumen de las características certificadas

En este apartado se definen aquellas características relativas a los servicios prestados por los SAJI. Estas características se han fijado de forma que puedan ser: apreciables, verificables, objetivas y controlables.

RESUMEN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD CERTIFICADAS

A. Accesibilidad e instalaciones adecuadas
B. Un equipo de profesionales multidisciplinar
C. Atención, valoración y satisfacción del usuario

2. Detalle de cada característica certificada y medios de aplicación

En este apartado se definen las características certificadas y los medios que el SAJI ha de utilizar para su gestión y control.
La calidad del servicio descrita en este documento está basada en un sistema de control y evaluación documentado.
En todos los casos la característica principal (A, B, C, …) ha sido desglosada en una serie de subcaracterísticas que la desarrollan (A.1, B.1, …) y a su vez cada una de ellas se desglosa en sus correspondientes detalles. El cumplimiento de los requisitos reglamentarios que aplican a las características es un requisito necesario, pero no suficiente en la Certificación de Servicio.
Las especificaciones (procedimientos, registros …) concretas con las que deba contar el SAJI que opte por la Certificación de Servicio, aparecerán

recogidos en el presente capítulo. Se considera necesario un cumplimiento generalizado de todas las características desarrolladas en el presente documento y de sus detalles, es decir, todas las características desarrolladas en este documento son de obligado cumplimiento para cualquier SAJI que opte a la Certificación de Servicio, sea cual sea su condición, tamaño o estructura.

A. ACCESIBILIDAD E INSTALACIONES ADECUADAS		
Característica Certificada	**Detalle de la Característica**	**Documento o Registro**
A.1 Facilidad de acceso a los servicio de el SAJI	1 . El SAJI debe estar integrada y coordinada en la red pública asistencial autonómica / local. 2. Se dispondrá de un horario amplio y definido, visible para los usuarios. 3. El SAJI ofrecerá información de los servicios a todos aquellos ciudadanos que lo soliciten.	Acreditación del servicio. Horarios visibles. Protocolo de información.
A.2 Instalaciones adecuadas para el desarrollo del servicio prestado por el SAJI	1 . El SAJI dispondrá de un espacio físico adecuado, limpio y ordenado suficiente para llevar a cabo sus gestiones. 2 . Las instalaciones de el SAJI cumplen la reglamentación vigente correspondiente a la Comunidad Autónoma dónde se ubique. 3 . El SAJI dispondrá de los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades propias que se desarrollen.	Carpeta/se documentación legal y/o reglamentaria

B. UN EQUIPO DE PROFESIONALES MULTIDISCIPLINAR		
Característica Certificada	**Detalle de la Característica**	**Documento o Registro**
	1. El Equipo Técnico estará formado por profesionales	

B.1. Equipo Técnico	con relación laboral(o mercantil) con la Entidad gestora deel SAJI, cualificados académicamente, con formación y/o experiencia en, asignados al servicio durante las horas de atención en las que permanece abierto, según establece el decreto de Acreditaciones. 2. El SAJI dispondrá de profesionales en las áreas desarrolladas a continuación: - Área sanitaria: Debe ser desempeñado por un titulado médico y /o DUE. - Área Psico-social: Debe ser desempeñado por un psicólogo y un trabajador social o sociólogo . - Legal: Abogados y profesionales del Derecho. -Área Gestión y ocupacional: educador o similar y administrativo. 3. La Dirección/Gerencia estará cualificada académicamente, con conocimientos y experiencia. 4 . El SAJI podrá contar con colaboradores externos profesionales. 5. El SAJI dispondrá de un organigrama y cuadro de profesionales. 6. El perfil y funciones del personal de el SAJI estarán definidas.	- Registro de personal. - Evidencias de las titulaciones y/o currículum de los profesionales contratados y contrato. - Evidencia de la formación de la Dirección. - Evidencia de la formación/ cualificación de los técnicos externos. - Organigrama, el listado de personal (con acceso autorizado a los datos de los pacientes sujetos a la LOPD). - Fichas de perfil y funciones del personal.
	7. El personal accede a formación interna o externa en materias relacionadas con los servicios que presta o realiza el SAJI	- Plan de Formación de la entidad. - Registros de la formación interna realizada.
B.2 Participación Social (si aplica)	1. Las Entidades que pertenezcan al Tercer Sector (ONLs) podrán disponer de la presencia de un equipo de	- Listado de voluntarios/ - Compromiso de confidencialidad

	apoyo formado por voluntarios/as.	- Seguro que cubra la acción de los voluntarios/as.

C. ATENCIÓN , VALORACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO.		
Característica Certificada	**Detalle de la Característica**	**Documento o Registro**
C.1 Atención personalizada e información clara sobre las características de el SAJI	1. Atención del personal del equipo técnico. 2. En el primer contacto con el usuario el personal competente toma datos de las necesidades expuestas por los usuarios	- Ficha de toma de datos inicial, que incluirá, al menos, los datos personales, fecha de toma de datos, procedencia de la derivación y profesional que le ha atendido.
C.2 Valoración del usuario	1. Uno o varios profesionales realizan la valoración del usuario mediante pruebas objetivas. 2. Existe un registro de cada usuario (expediente) que se mantiene indefinidamente y que incluye(Según programa) - Apertura expediente - Documentación remitida por otras instituciones. - Historia social, toxicológica y psicológica u otras	- Expediente del usuario donde se recoge todas las pruebas realizadas

C.3 Existencia de una intervención multidisciplinar definida y documentada	1. Tras la valoración del equipo multidisciplinar, se inician las intervenciones propias de cada programa según lo establecido documentalmente.	- Manual de funcionamiento.
C.4 Valoración y/o seguimiento del usuario	1. Existe un procedimiento que regula el tipo de informes y protocolos utilizados para la valoración y/o seguimiento del usuario, dependiendo de la intervención que se lleve a cabo, personal encargado y periodicidad. 2.El SAJI puede informar a la familia/unidad de convivencia y/o tutor del usuario de las actuaciones realizadas, siempre y cuando éste autorice la cesión de esta información a terceros.	- Procedimiento de informes y protocolos utilizados para la valoración y/o seguimiento. - Registro de autorización de cesión de información a terceros (LOPD).
C.5 Finalización controlada del cierre de expediente	1. El SAJI establecerá una tipología de cierres de expedientes en función del tipo de intervención realizada. 2. Existirá constancia del cierre de expediente del usuario.	- Procedimiento de cierres de expedientes. - Registro de usuarios.

C 6 Medición de la	1. El SAJI medirá la satisfacción de los usuarios aplicando diferentes herramientas de análisis. El sistema de medida	- Sistema de medida de la satisfacción.

satisfacción de los usuarios	deberá estar documentado y se aplicará al finalizar la intervención. 2. Anualmente se elaborará un informe de evaluación del nivel de satisfacción donde se plasmará el estado de la situación y se establecerán acciones de mejora.	- Informe anual de la evaluación de la satisfacción
C.7 Tratamiento de reclamaciones, quejas y sugerencias de los usuarios y de sus familiares para la mejora del servicio	1 . El SAJI tendrá definido el tratamiento de estas quejas/sugerencias y las tratará en un plazo no superior a 8 días. 2. El SAJI dispondrá de Hojas Oficiales de Reclamaciones. 3. Los usuarios y/o sus familias dispondrán de canales de comunicación para hacer llegar a la Dirección del SAJI quejas y/o sugerencias. Deberán estar informados de estos canales de comunicación.	- Registro de reclamaciones oficiales. - Registro de quejas y sugerencias recibidas con indicaciones de fecha de recepción y de respuesta. - Información de canales de comunicación. - Procedimiento de tramitación de quejas, reclamaciones y sugerencias.
C.8 Transparencia	1 . El SAJI elaborará una memoria anual para informar de su actividad. Esta memoria será pública, pudiendo ser individual o como parte de la entidad a laque pertenece.	- Memoria anual y su difusión.

CAPITULO VI

PLAN DE CONTROL INTERNO

El Plan de Control Interno representa las verificaciones sistemáticas respecto a las características desarrolladas en el presente Referencial,

que los SAJI deben realizar con el objeto de controlar el cumplimiento de cada una de las mismas.

El plan de control interno presenta las siguientes características:

- Proporciona resultados objetivos.
- Es un elemento fundamental para mejorar la calidad del servicio, así como para optimizar los recursos existentes.
- Lleva implícito el compromiso de todas las partes / personas implicadas en el servicio normalizado de aceptar las recomendaciones que se deriven.
- Ayuda a detectar o prevenir problemas y a localizar su causa.

El Control Interno comprende las actividades de:

- Revisión semestral de las características de calidad de servicio certificadas, por parte del SAJI, donde

- Se verificará el cumplimiento de las características de servicio certificadas (Cap V).
- Se comprobará que está identificada la reglamentación aplicable (nacional, autonómica, local) y que existen los documentos exigidos y su adecuada implantación, así como los registros citados en cada una de las características.
- Se analizarán los resultados obtenidos tras la aplicación de las herramientas de análisis de la satisfacción de los usuarios / pacientes.
- Se realizará un seguimiento de las acciones de mejora propuestas.

Con los resultados de estas revisiones semestrales, el SAJI elaborará un informe de evaluación del servicio donde se recogerán el cumplimiento de cada una de las características de servicio certificadas,

subcaracterísticas y detalles, y si existen incumplimientos se prepararán acciones correctivas o de mejora cuando sea necesario.

En posteriores revisiones, se verificará la adecuada implantación de las acciones correctivas y de mejora.

CAPITULO VII

SISTEMA DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

El sistema documental se establece para demostrar la aplicación de los requisitos del presente Referencial de Servicio en un Servicio de Asesoramiento Judicial e Intervención (SAJI) beneficiario de la Certificación de Servicio.

1. SISTEMA DOCUMENTAL

El Sistema Documental que debe disponer el SAJI estará compuesto por:

A. El Referencial de Servicio con el Plan de Control Interno

B. Los documentos reglamentarios y normativa aplicables al servicio de el SAJI (incluidos dentro del alcance de la certificación), o los que sean de aplicación posterior.

C. Los documentos que sirvan de referencia para la medición o verificación de las características certificadas.

D. Los registros generados como consecuencia de la aplicación de estos documentos.

E. El Plan de Control Externo de la Entidad de Certificación y los informes que de él se deriven.

2. ARCHIVO

A fin de que la Entidad de Certificación pueda controlar el histórico de aplicación del Referencial de Certificación de Servicio, el SAJI certificado deberá mantener un archivo que contenga los documentos y registros indicados en el Capítulo V y que permitan aportar pruebas del cumplimiento de las características certificadas.

En el contexto de la Certificación de Servicio, los documentos y registros (incluidas las versiones obsoletas de los mismos) se mantendrán disponibles durante al menos 3 años, salvo que por determinaciones

legales deban conservarse durante más tiempo (por ejemplo, contratos 5 años).

CAPITULO VIII

INFORMACION A LOS USUARIOS DEL SERVICIO

Todo el material de comunicación que haga referencia a la Certificación de Servicio de el SAJI , deberá incluir los siguientes aspectos:

- El logotipo de Certificación de Calidad de Servicio.
- Las características certificadas o al menos el alcance de la certificación "Servicio de asesoramiento jurídico e intervención (SAJI)"

o referencia al Documento Normativo "MSQ-SAJI-PATIM".

Siempre que sea posible, se debería incluir además:

- Dirección del Organismo Certificador o forma de contacto con el mismo (email, web, …)
- Teléfono de información y atención al cliente de el SAJI , o cualquier otro medio de contacto con el mismo (e-mail, fax, …).

Cualquier tipo de comunicación que realice el SAJI, referente a la Certificación de Servicio, deberá cumplir los requisitos del Uso de la Marca de Certificación (UMC/Q) y en caso de duda deberá ser comunicado al Organismo de Certificación para su aprobación final.

CAPITULO IX
ANEXO
BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

• CÓDIGO PENAL. "Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre".

• CÓDIGO CIVIL.

• LEGISLACIÓN PENITENCIARIA.

• CONSELLERIA DE BIENESTAR SOCIAL. "Ley 3/1997, de 16 de junio sobre drogodependencias y otros trastornos adictivos.

• SÁNCHEZ TOMÁS, J.M. *Derecho de las drogas y las drogodependencias.* Madrid. Fundación de Ayuda contra la drogadicción, 2002.

• ECHEBURÚA, E. *Personalidades violentas.* Madrid. Ed. Pirámides. 2000.

- MANUAL DIAGNÓSTICO Y ESTADÍSTICO DE LOS TRASTORNOS MENTALES (DSM-IV). Barcelona. Masson, S.A. 1998
- ANÁLISIS CUALITATIVO Y COMENTARIOS REALIZADOS POR: Olga Beltrán Llago, Matilde Flores Medina, Maria Sebastiá Gomez, Consuelo Herrera Abad, Azucena Bernad Andrés, Lucia Rufo Azcona, Felissa Salvador i García, Javier Grau Palomar, Inma Galmés Monferrer.