



Refugio provisional de 350 Merrydale Road: Código de conducta de los participantes y política de buen vecino

Introducción

El refugio provisional de 350 Merrydale Road ofrece alojamiento temporal, servicios in situ y programas de apoyo en un entorno estructurado y gestionado. El programa del refugio provisional tiene por objeto apoyar a los participantes, al tiempo que garantiza la seguridad, la responsabilidad y la integración respetuosa con el vecindario que lo rodea.

Este documento establece las expectativas, las responsabilidades y el marco de rendición de cuentas para participar en el programa del refugio provisional. Se aplica a todos los participantes del programa y describe cómo funciona el programa tanto dentro del refugio como en relación con la comunidad circundante.

Para mayor claridad y transparencia, este documento se organiza en dos partes distintas pero relacionadas entre sí:

Parte I: Código de conducta de los participantes en el programa

Regula el comportamiento, la seguridad y las operaciones de los participantes dentro del refugio y en relación con las actividades relacionadas con el mismo.

Parte II: Política de buen vecino

Establece las expectativas sobre cómo los participantes en el programa, el personal y el operador del refugio deben interactuar con el vecindario circundante y cómo la ciudad de San Rafael y el condado de Marin deben relacionarse con los miembros de la comunidad.

EL CUMPLIMIENTO DE AMBAS PARTES ES UNA CONDICIÓN PARA PARTICIPAR EN EL PROGRAMA DE ALOJAMIENTO PROVISIONAL.

Las infracciones del Código de Conducta del Participante en el Programa o de la Política de Buen Vecino se abordan mediante el marco de aplicación unificado que se describe en este documento. Este enfoque garantiza que las expectativas relacionadas con la conducta en el lugar y el impacto en el vecindario se traten de manera coherente, justa y con el debido proceso.

La aplicación diaria de las normas de conducta de los participantes corre a cargo del operador del refugio. El personal de la ciudad se encarga de la supervisión y la coordinación, lo que incluye la revisión de las inquietudes comunicadas y la intervención cuando los problemas requieren una escalada o una respuesta interinstitucional.

Parte I - Código de conducta para los participantes en el programa

Objetivo: El Código de conducta para los participantes en el programa establece unas expectativas claras para mantener la seguridad, la dignidad y el respeto dentro del refugio y en el entorno relacionado con las actividades del mismo.

1. Expectativas fundamentales

Se espera que todos los participantes:

- Traten a los demás participantes en el programa, al personal, a los proveedores de servicios, a los vecinos y al público en general con respeto y dignidad.
- Siguen las instrucciones del personal del programa relacionadas con la seguridad, las operaciones del programa y la gestión del sitio.
- Se comporten de manera que no perturben la seguridad, la estabilidad o el funcionamiento de la comunidad del refugio.

2. Tolerancia cero: seguridad, violencia y armas

Los siguientes comportamientos están estrictamente prohibidos y pueden dar lugar a la expulsión inmediata del programa:

- Violencia, intento de violencia o amenazas de violencia hacia cualquier persona.
- Acoso, intimidación o comportamiento agresivo que suponga un riesgo para la seguridad.
- Posesión, uso o exhibición de armas de cualquier tipo.
- Actividad criminal que se produzca en el refugio provisional o en sus inmediaciones. Se contactará con las fuerzas del orden cuando sea necesario.

3. Unidades asignadas y normas de residencia

A cada participante se le asigna una unidad específica en el refugio provisional.

- Las unidades no pueden ser compartidas, transferidas ni ocupadas por personas que no estén autorizadas para participar en el programa.
- Los participantes no pueden mantener tiendas de campaña ni campamentos en San Rafael mientras estén inscritos en el Programa de Refugio Provisional.
- Las pertenencias personales deben guardarse únicamente dentro de la unidad asignada o en las áreas de almacenamiento designadas.
- Los artículos almacenados fuera de estas áreas permitidas pueden ser retirados 48 horas después del primer aviso.

4. Protocolos de entrada, salida y acceso al sitio

- Los participantes deben seguir los procedimientos de registro de entrada y salida del sitio.
- No se permite el acceso público sin cita previa.
- Solo se permiten visitantes con la aprobación previa del personal del operador del sitio, dentro del horario establecido, y deben seguir todas las reglas del programa.
- No se permite merodear fuera de la propiedad, a lo largo del camino SMART o en las áreas residenciales vecinas.

5. Limpieza y cuidado de la propiedad

Los participantes son responsables de:

- Mantener su unidad asignada limpia, ordenada y en condiciones higiénicas.
- Respetar los espacios compartidos y las zonas comunes.
- Desechar adecuadamente la basura y los residuos personales.
- Los daños a la propiedad o el incumplimiento reiterado de las normas básicas de limpieza pueden dar lugar a medidas correctivas.

6. Horario de silencio

El horario de silencio es de 10:00 p. m. a 7:00 a. m. Durante el horario de silencio:

- El ruido debe reducirse al mínimo.
- La música, el uso del teléfono y las conversaciones no deben molestar a los demás.

7. Seguridad contra incendios y artículos prohibidos

Por razones de seguridad, no se permite lo siguiente:

- Llamas abiertas o velas.
- Fumar fuera de las áreas designadas.
- Gasolina, propano, butano, antorchas o productos químicos inflamables.
- Calentadores, generadores o equipos de cocina no autorizados.

8. Fumar, alcohol y sustancias

- Solo se permite fumar en las áreas exteriores designadas.
- El alcohol y las sustancias ilegales están **estrictamente prohibidos** en las áreas comunes.
- La distribución de drogas, el consumo que suponga un riesgo para la seguridad o cualquier actividad delictiva relacionada están estrictamente prohibidos y se denunciarán al Departamento de Policía de San Rafael.

9. Mascotas y animales de servicio

- Las mascotas autorizadas deben permanecer bajo el control de su propietario en todo momento.

Refugio provisional de 350 Merrydale Road

Código de conducta de los participantes y política de buen vecino

- Las mascotas deben llevar correa fuera de la unidad, y sus excrementos deben limpiarse y desecharse inmediatamente.
- No se permitirá la permanencia en las instalaciones de animales agresivos.

10. Requisitos de salud y bienestar

Es posible que se exija a los participantes:

- Participar en exámenes de salud o bienestar.
- Seguir las directrices de salud pública durante brotes o emergencias.
- El incumplimiento de estas normas puede afectar a la continuidad de la participación.

11. Relación con la política de buena vecindad

Además de las expectativas establecidas en este Código de Conducta para los Participantes en el Programa, los participantes deben cumplir con la Política de Buena Vecindad que figura en la Parte II de este documento.

El cumplimiento de la Parte I y la Parte II es una condición para participar en el Programa de Refugio Provisional. El incumplimiento de cualquiera de ellas puede dar lugar a medidas correctivas, que pueden incluir la expulsión del programa, de conformidad con el Marco de Aplicación del Programa que se describe más adelante en este documento.

Parte II – Política de buen vecino

1. Propósito, intención y objetivos

La ciudad de San Rafael y el condado de Marin se comprometen a garantizar que el refugio provisional situado en 350 Merrydale Road funcione de forma segura, respetuosa y de manera que se integre positivamente en el vecindario circundante.

Esta política de buen vecino establece unas expectativas comunes para los participantes en el programa, el personal, el operador del refugio y los miembros de la comunidad. Se centra en cómo el programa del refugio provisional interactúa con la comunidad circundante y cómo se tratan las preocupaciones de manera transparente, coordinada y responsable.

Los objetivos de la política de buen vecino son:

1. Apoyar y fomentar servicios de alta calidad que estén bien integrados en la comunidad y cuenten con su apoyo.
2. Mantener vecindarios tranquilos, seguros, limpios y libres de delitos, tanto para los participantes en el programa como para los residentes y negocios de los alrededores.
3. Facilitar la comunicación directa y honesta entre los socios de la comunidad, incluidos los departamentos de policía y bomberos de la ciudad, los servicios de salud y humanos del condado de Marin, las agencias de transporte y otros proveedores de servicios.

Refugio provisional de 350 Merrydale Road

Código de conducta de los participantes y política de buen vecino

4. Garantizar puntos de contacto y resolución claros y accesibles para abordar las preocupaciones o disputas de la comunidad.
5. Promover el respeto mutuo entre todos los miembros de la comunidad y la protección de la propiedad pública y privada.
6. Fomentar la participación activa de los operadores de los refugios en el mantenimiento de la limpieza, la seguridad y la vitalidad del vecindario.
7. Garantizar el cumplimiento de las normas de mantenimiento de la propiedad que preservan el carácter y la calidad de vida de la comunidad.
8. Rendir cuentas por los comportamientos criminales o disruptivos, incluida la cooperación con las fuerzas del orden cuando sea necesario.
9. Mantener información de contacto accesible y publicitada, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para las consultas o inquietudes de la comunidad.
10. Convocar reuniones periódicas con los socios de la comunidad, incluida la participación de los residentes o negocios cercanos, para revisar las operaciones y abordar las cuestiones que surjan.
11. Notificar a los vecinos con antelación los cambios significativos en los programas o las instalaciones y solicitar la opinión de la comunidad cuando sea apropiado.
12. Documentar y revisar las preocupaciones o quejas para garantizar un seguimiento y medidas correctivas oportunas y eficaces.

2. Valores rectores

La Política de Buena Vecindad se rige por los siguientes valores:

- **Capacidad de respuesta:** Mantener una comunicación abierta con los vecinos y ajustar las operaciones en función de sus comentarios.
- **Colaboración:** Colaborar con los residentes, las organizaciones comunitarias y las agencias públicas para fomentar el entendimiento mutuo.
- **Responsabilidad:** Medir e informar de los resultados, como la asignación de viviendas y la reducción del número de personas sin hogar sin refugio, y garantizar que el condado de Marin, la ciudad de San Rafael y su proveedor de servicios sigan rindiendo cuentas a la comunidad.
- **Coordinación:** Alinear las operaciones del programa con el Sistema de Entrada Coordinada del condado de Marin, los equipos de divulgación y los socios de seguridad pública. Los servicios que se ofrecen en el sitio están reservados exclusivamente para los participantes en el Programa de Refugio Provisional.

3. Prácticas de seguridad y protección

Para apoyar la seguridad del vecindario y la responsabilidad del programa:

1. El personal del sitio está presente las 24 horas del día, los siete días de la semana, los 365 días del año.
2. Se controla la entrada y la salida mediante procedimientos de registro y salida.
3. No se permite el acceso público sin cita previa.
4. No se permite merodear fuera de la propiedad, a lo largo del camino SMART o en las zonas residenciales vecinas.

Refugio provisional de 350 Merrydale Road

Código de conducta de los participantes y política de buen vecino

5. El personal del operador del sitio realiza recorridos regulares por el sitio y el vecindario para mantener la limpieza e identificar problemas.
6. Se mantienen los sistemas de iluminación y seguridad para garantizar la visibilidad y la seguridad.
7. Los miembros del personal contratado siguen el protocolo de emergencia estándar de su agencia, que exige el contacto inmediato con la policía, los bomberos o SAFE cuando sea necesario.
8. Se realizan inspecciones y mantenimiento periódicos de la propiedad de conformidad con las normas de la ciudad.
9. El refugio sigue las normas de salud y seguridad exigidas por la ciudad y el condado, como las normas de seguridad contra incendios y salud pública.
10. El personal de la ciudad atiende rápidamente las inquietudes expresadas por los residentes, vecinos o socios de la comunidad.
11. El operador del refugio implementa prácticas de seguridad y protección como parte de las operaciones diarias. El personal de la ciudad trabaja en estrecha colaboración con el operador para apoyar la aplicación coherente de los protocolos de seguridad, incluida la coordinación, la revisión de las inquietudes reportadas y la participación cuando los problemas requieren una escalada o una respuesta interinstitucional.

4. Prácticas de participación comunitaria y resolución de quejas

1. Durante el horario laboral, hay una persona de contacto designada por la ciudad (correo electrónico y teléfono) para atender las inquietudes del vecindario.
 - i. Correo electrónico: endhomelessness@cityofsanrafael.org. El personal de servicios comunitarios supervisa este correo electrónico durante el horario laboral habitual.
 - ii. Teléfono: 415-256-5565 (línea directa de Daniel Cooperman, director de la División de Servicios Comunitarios)
2. Se mantiene un número de contacto las 24 horas para asuntos urgentes. Fuera del horario laboral habitual, las llamadas se dirigen a SAFE o a las fuerzas del orden, según corresponda. Todas las quejas se documentan, investigan y resuelven con un seguimiento oportuno, de acuerdo con los requisitos de confidencialidad.
 - a. Línea para casos que no sean de emergencia del SRPD: 415-485-3000.
 - b. En caso de emergencia, llame al 9-1-1.
3. La ciudad mantiene una página web actualizada con información sobre el programa, datos de rendimiento y calendarios de reuniones.
4. Se lleva a cabo al menos una reunión comunitaria al año para revisar las operaciones, los resultados y las aportaciones del vecindario.
5. La ciudad y el condado fomentan la coordinación con los programas de vigilancia vecinal y las asociaciones comunitarias para mejorar la seguridad y la comunicación.
6. La ciudad mantiene una Guía de contacto y respuesta de la comunidad («¿A quién llamo?») en la que se describen las vías de denuncia y los puntos de contacto adecuados.

Marco de responsabilidad y cumplimiento

Las partes I y II de este documento establecen las expectativas para participar en el Programa de Refugios Provisionales y para interactuar con el vecindario circundante. Cuando se producen infracciones de estas expectativas, se abordan a través de un marco de cumplimiento único y unificado. Este marco se aplica a todas las infracciones del Código de Conducta del Participante en el Programa y de la Política de Buena Vecindad, y está diseñado para promover la seguridad, la responsabilidad, la coherencia y el debido proceso.

Las infracciones del Código de Conducta de los Participantes en el Programa (Parte I) o de la Política de Buen Vecino (Parte II) se abordan a través del marco de cumplimiento que se describe a continuación. A la hora de determinar la respuesta adecuada, se tienen en cuenta la naturaleza, la gravedad y la frecuencia del comportamiento.

La aplicación diaria del comportamiento de los participantes corre a cargo del operador del refugio. El personal municipal se encarga de la supervisión y la coordinación, lo que incluye la revisión de las inquietudes comunicadas, la consulta con el operador y los socios del condado, y la participación cuando los problemas requieren una escalada o una respuesta interinstitucional.

Todas las medidas de aplicación se documentarán.

Infracciones leves

Las infracciones leves son comportamientos que no suponen un riesgo inmediato para la seguridad, pero que perturban el funcionamiento del refugio o tienen un impacto negativo en la comunidad circundante. Algunos ejemplos pueden ser las molestias por ruido, la comunicación irrespetuosa, el incumplimiento de las normas del centro u otros comportamientos de menor gravedad.

Las infracciones leves se abordan mediante una respuesta progresiva, que puede incluir:

Paso 1: Advertencia verbal

- El personal documenta el incidente internamente.
- El personal explica la preocupación, el cambio de comportamiento que se espera y los siguientes pasos.
- Se da al participante la oportunidad de compartir su punto de vista.

Paso 2: Advertencia por escrito

- El personal emite un aviso por escrito en el que se resume la preocupación o el comportamiento repetido.

- El participante firma el acuse de recibo (no el acuerdo).
- El personal puede aplicar medidas correctivas, como aumentar los controles con los operadores del centro, los miembros de seguridad y los gestores de casos.

Paso 3: Advertencia final o pérdida de privilegios

- Se informa al participante de que la continuación de la infracción dará lugar a su expulsión.
- El personal colabora con el participante para desarrollar un plan claro de cumplimiento.

Paso 4: Expulsión del programa

- Si las infracciones continúan a pesar de las medidas progresivas, el personal puede iniciar el proceso de expulsión.
- Cuando sea posible, el personal notifica y coordina una transición o un traspaso cordial a las entidades colaboradoras o de servicios sociales.
- Se documenta toda la progresión de las advertencias y los motivos de la expulsión.

Infracciones graves

Las infracciones graves son comportamientos que suponen un riesgo para la seguridad o implican infracciones graves, entre las que se incluyen, entre otras, la violencia o las amenazas de violencia, la posesión o el uso de armas, las actividades delictivas graves, la destrucción de la propiedad, el acoso o los comportamientos que supongan un riesgo inmediato para la seguridad.

Las infracciones graves pueden dar lugar a medidas inmediatas, entre las que se incluyen:

Paso 1: Intervención inmediata por motivos de seguridad

- El personal toma medidas para garantizar la seguridad de los participantes y del personal.
- Se puede contactar con la seguridad o las fuerzas del orden cuando sea apropiado.
- El participante puede ser separado temporalmente o suspendido del centro.
 - La suspensión solo se produciría si el personal del programa considerara que el incidente requiere un período de «enfriamiento». En estas situaciones, los participantes en el programa son derivados a otros servicios a corto plazo o ingresados en una institución como un hospital, un centro de salud mental, etc.

Paso 2: Documentación del incidente

Refugio provisional de 350 Merrydale Road

Código de conducta de los participantes y política de buen vecino

- El personal completa un informe del incidente en el que se describe el comportamiento, las personas involucradas y los testigos.
- Se recopila la información o las pruebas pertinentes cuando se permite.

Paso 3: Revisión de la dirección

- La dirección del refugio, en coordinación con el personal de la ciudad, revisa el incidente lo antes posible.
- Se toma una decisión sobre la suspensión, la expulsión o el regreso condicional.

Paso 4: Expulsión inmediata (si se justifica)

- En caso de incidentes graves relacionados con la seguridad, el participante puede ser expulsado del programa sin previo aviso.
- Cuando sea apropiado y seguro, el personal proporciona información sobre servicios alternativos.

Paso 5: Consideración de reingreso (caso por caso)

- En circunstancias limitadas, y a discreción de la dirección del programa, un participante puede solicitar que se considere su reingreso en el futuro.
- Las decisiones se basan en el cambio de comportamiento, la participación en los servicios y la evaluación de riesgos.

A lo largo del proceso de aplicación, el personal trabaja con los participantes para abordar sus preocupaciones, apoyar un cambio de comportamiento positivo y fomentar la participación continua en el programa. El objetivo de este programa no es que los participantes salgan del programa y se queden sin hogar. En la mayoría de los casos en los que es necesario abandonar el programa, el operador del centro hará todo lo posible por coordinar un traspaso cordial a los proveedores de servicios adecuados o colaborará con los socios de la ciudad y el condado para identificar alternativas de alojamiento o colocación, en función de la disponibilidad y las circunstancias individuales.

Reconocimiento y acuerdo

Al firmar a continuación, reconozco que:

He recibido y revisado el Código de conducta para participantes en el Programa de refugios provisionales y la Política de buen vecino para el refugio provisional de 350 Merrydale Road.

Se me han explicado las expectativas y los requisitos establecidos en la Parte I (Código de conducta para participantes en el programa) y la Parte II (Política de buen vecino).

Entiendo que es necesario cumplir con ambas partes de este documento para permanecer en el Programa de Refugios Temporales.

Entiendo que las infracciones del Código de Conducta o de la Política de Buen Vecino pueden dar lugar a medidas correctivas, que pueden incluir la expulsión del Programa de Refugios Temporales, de conformidad con el Marco de Aplicación del Programa descrito en este documento.

Nombre del participante (en letra de imprenta): _____

Firma: _____

Fecha: _____